

## **Gjorde jag rätt?**

En litteraturstudie om hur dialog kan fungera som stöd vid samvetsstress.

Marika Portin



MASTERARBETE	
Arcada	
Utbildning:	Det sociala området HYH
Identifikationsnummer:	4328
Författare:	Marika Portin
Arbetets namn:	Gjorde jag rätt? En litteraturstudie om hur dialog kan fungera som stöd vid samvetsstress.
Handledare (Arcada):	Åsa Rosengren, Carina Kiukas
Uppdragsgivare:	Vanda stad
<p><b>Sammandrag:</b></p> <p><b>Syfte.</b> Studiens syfte är att öka kunskapen om hur personal i social- och hälsovårdsbranschen genom dialog kan stödas vid samvetsstress. Forskningsfrågorna lyder: 1) I vilka situationer uppstår samvetsstress ? 2) Vilka stödformer förekommer vid samvetsstress? 3) Hur kan dialog fungera som stöd vid samvetsstress?</p> <p><b>Bakgrund.</b> Inom social- och hälsovårdsbranschen arbetar personalen idag under hård press pga. strama ekonomiska krav (Hirvonen &amp; Husso 2012 s.119). Detta leder till att personalen inte alltid har möjligheter att utföra sitt arbete på ett sätt de själva anser vore rätt och riktigt. Detta har konstaterats vara ett problem och en stressfaktor för personalen. (Molander 2014 s.14) De etiska och moraliska problem som uppstår i det vardagliga arbetet kan ge personalen dåligt samvete och i förlängningen något A-L Glasberg med medarbetare benämner samvetsstress (jfr. Glasberg 2007 s.34).</p> <p><b>Metod.</b> Studien är en litteraturoversikt och denna studies resultat baserar sig på resultatet av 19 utvalda studier.</p> <p><b>Resultat.</b> Dialog ser ut att vara en möjlig stödform vid samvetsstress eftersom personalen genom dialog med arbetsledningen uppfattar att ledningen lyssnar till dem och respekterar dem och således ger personalen sitt stöd. Att inte ha arbetsledningens stöd är en källa till samvetsstress. Genom dialog kan man i personalgruppen skapa en gemensam förståelse för etiska problem i vardagen och bl.a. utarbeta gemensamma handlings-sätt som alla kan acceptera. Dialog utvecklar personalens reflektiva tänkande samtidigt som personalen kan öka sin medvetenhet om vad deras samvetet säger dem och på så sätt lära sig leva med sitt samvetet på ett konstruktivt sätt.</p> <p><b>Konklusion.</b> Personalen kan genom dialog stödas vid samvetsstress. Det är organisationens och arbetsledningens uppgift att skapa dialog på arbetsplatsen.</p>	
Nyckelord:	Samvetsstress, dåligt samvete, dialog, stöd, personal, arbetsledning, Vanda stad.
Sidantal:	76
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

MASTER'S THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Master Programme in Social Services
Identification number:	4328
Author:	Marika Portin
Title:	Did I do it right? A literature review about how dialog can be used as support in stress of conscience.
Supervisor (Arcada):	Åsa Rosengren, Carina Kiukas
Commissioned by:	City of Vantaa
<p><b>Abstract:</b></p> <p><b>Aim.</b> The aim was to learn more about how personnel in social- and healthcare through dialog can be supported when they suffer from stress of conscience.</p> <p><b>Background.</b> Today the personnel in social- and healthcare works under hard pressure because of strict economics. Because of this the personnel cannot always do their work as they find right. This has shown to be a problem and a stress factor for the personnel. Ethical and moral issues that raises in everyday work may give the personnel troubled conscience and in extension stress of conscience.</p> <p><b>Method.</b> This study is a literature review and the result is based on the result of 19 other studies.</p> <p><b>Result.</b> Dialog seems to be a possible form of support when personnel suffers from stress of conscience. For example, when personnel experience that management does not support them stress of conscience appears. Trough dialog the management will listen to the personnel and trough listening showing that they support the personnel. Trough dialog the personnel also have a chance to create a mutual understanding for ethical problems that appears in everyday work. Trough this understanding the personnel then can create mutual procedures that everyone can accept. Dialog also gives the personnel an opportunity to develop reflective thinking and awareness of what their conscience is telling them. By this the personnel can learn to live with their conscience in a more constructive way.</p> <p><b>Conclusion.</b> When suffering from stress of conscience personnel can be supported through a dialog. The responsibility to create a dialog in a working place lies on the organization and the management.</p>	
Keywords:	Stress of conscience, perception of conscience, dialog, support, personnel, management, City of Vantaa.
Number of pages:	76
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala YAMK
Tunnistenumero:	4328
Tekijä:	Marika Portin
Työn nimi:	Toiminko oikein? Kirjallisuuskatsaus siitä kuinka dialogi voi toimia omantunnonstressin tukena.
Työn ohjaaja (Arcada):	Åsa Rosengern, Carina Kiukas
Toimeksiantaja:	Vantaan kaupunki
<p><b>Tiivistelmä:</b></p> <p><b>Tavoite.</b> Tutkimuksen tavoite on lisätä tietoa millä tavalla sosiaali- ja terveysalan henkilökuntaa voidaan dialogin kautta tukea kun henkilökunta kärsii omantunnonstressistä. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat: 1) Minkälaisissa tilanteissa omantunnonstressiä ilmenee? 2) Minkälaisia tukimuotoja esiintyy kun omantunnonstressiä ilmenee? 3) Miten dialogia voidaan käyttää omantunnonstressin tukimuotona?</p> <p><b>Tausta.</b> Sosiaali- ja terveysalan henkilökunta työskentelee nykyisin kovan paineen alla tiukan talouden takia (Hirvonen &amp; Husso 2012 s.119). Tämän johdosta henkilökunnalla ei aina ole mahdollisuuksia tehdä työtään oikeaksi kokemallaan tavalla. Tämä on osoittautunut olevan henkilökunnalle ongelma ja stressin aiheuttaja. (Molander 2014 s.14). Eettiset ja moraaliset ongelmat jotka syntyvät jokapäiväisessä työssä voivat aiheuttaa huonoa omatuntoa henkilökunnalle ja pitkällä aikavälillä omantunnonstressiä (Glasberg 2007 s.34).</p> <p><b>Menetelmä.</b> Tutkimus on kirjallisuuskatsaus ja tämän tutkimuksen tulos perustuu 19 tutkimuksen tuloksiin. <b>Tulos.</b> Dialogi osoittautuu olevan mahdollinen tukimuoto kun henkilökunta kärsii omantunnonstressistä. Omantunnonstressi syntyy mm. kun henkilökunta kokee ettei työnjohto anna heille tukeaan. Dialogissa työnjohto kuuntelee ja kunnioittaa henkilökuntaa ja työnjohto antaa siten tukensa. Dialogin kautta henkilökunta pystyy luomaan eettisten ongelmien yhteisen ymmärryksen ja sitä kautta yhteisiä toimintatapoja jotka ovat koko henkilökunnan hyväksymiä. Dialogi kehittää myös henkilökunnan refleктоivaa ajattelua samalla kun henkilökunnalla on mahdollisuus lisätä tietoisuuttaan omatuntonsa sanomasta. Tämän kautta henkilökunta oppii rakentavalla tavalla elämään omatuntonsa kanssa. <b>Päätelmä.</b> Kun henkilökunta kärsii omantunnonstressistä heitä voi tukea dialogin kautta. On organisaation ja työnjohdon tehtävä luoda dialogi työpaikalla.</p>	
Avainsanat:	Omantunnonstressi, huono omatunto, tuki, henkilökunta, työnjohto, Vantaan kaupunki
Sivumäärä:	76
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

# INNEHÅLL / CONTENTS

<b>1</b>	<b>INLEDNING .....</b>	<b>10</b>
1.1	Bakgrund .....	11
1.1.1	<i>Skribentens förförståelse och personliga reflektioner .....</i>	<i>11</i>
1.1.2	<i>Vanda stads verksamhetscenter .....</i>	<i>11</i>
1.2	Undersökningens syfte och frågeställningar .....	14
<b>2</b>	<b>TEORETISK REFERENSRAM .....</b>	<b>14</b>
2.1	Definition av begrepp .....	15
2.2	Uppfattningar som vägleder vårt samvete .....	15
2.2.1	<i>Etik och moral .....</i>	<i>15</i>
2.2.2	<i>Normer, värderingar och värdegrund .....</i>	<i>16</i>
2.2.3	<i>Ett etiskt problem .....</i>	<i>18</i>
2.3	Känslan för vad som är rätt .....	18
2.3.1	<i>Etisk kompetens .....</i>	<i>18</i>
2.3.2	<i>Samvete .....</i>	<i>19</i>
2.3.3	<i>Skuld och skam .....</i>	<i>20</i>
2.3.4	<i>Ansvar .....</i>	<i>21</i>
2.3.5	<i>Samvetsstress .....</i>	<i>22</i>
2.4	Dialog som verktyg vid etisk reflektion .....	23
2.4.1	<i>Dialog .....</i>	<i>23</i>
2.4.2	<i>Dialogens förutsättningar .....</i>	<i>25</i>
2.4.3	<i>Etiska dialoger .....</i>	<i>28</i>
2.4.4	<i>Dialog på arbetsplatsen .....</i>	<i>29</i>
<b>3</b>	<b>METOD .....</b>	<b>32</b>
3.1	Litteraturöversikt .....	32
3.2	Forskningsdesign .....	32
3.3	Litteratursökning .....	33
3.4	Inklusion- och exklusionskriterier .....	35
3.5	Innehållsanalys .....	37
3.6	Etiska aspekter .....	38
<b>4</b>	<b>RESULTAT .....</b>	<b>38</b>
4.1	I vilka situationer uppstår samvetsstress .....	39
4.1.1	<i>Brist på tid .....</i>	<i>39</i>
4.1.2	<i>Känslor av maktlöshet .....</i>	<i>41</i>

4.1.3	Yttre krav .....	43
4.1.4	Inre krav.....	44
4.2	Stödformer vid samvetsstress .....	47
4.2.1	Formellt stöd på arbetsplatsen .....	47
4.2.2	Informellt stöd på arbetsplatsen .....	50
4.3	Hur kan dialog användas som stöd vid samvetsstress .....	51
4.3.1	Fem principer för att skapa dialog som stöd för samvetsstress.....	54
4.3.2	Att skapa gemensamma handlingssätt och tydliga roller genom dialog .....	62
<b>5</b>	<b>AVSLUTANDE DISKUSSION .....</b>	<b>64</b>
5.1	Kritisk granskning .....	68
5.2	Arbetslivsrelevans och förslag till fortsatt forskning .....	69
	<b>Källor / References .....</b>	<b>71</b>
<b>Bilaga 1</b>	<b>Litteratursökning.....</b>	<b>77</b>
<b>Bilaga 2</b>	<b>Översikt av analyserad litteratur .....</b>	<b>82</b>

## Figurer / Figures

Figur 1. Forskningsdesgin .....	33
Figur 2. Fem principer för att skapa dialog. Mall 1.....	52
Figur 3. Fem principer för att skapa dialog. Mall 2.....	53
Figur 4. Att skapa gemensamma handlingssätt och tydliga roller genom dialog. Mall 3. .....	54

## Tabeller

Tabell 1. Forskningar som inkluderats via litteratur.....	34
Tabell 2. Inklusion- och exklusionskriterier för utvald litteratur .....	36
Tabell 3. Kategorier och teman för forskningsfrågan: "när uppstår samvetsstress?" .....	37
Tabell 4. Kategorier och teman för forskningsfrågan: "vilka stödformer förekommer vid samvetsstress?" .....	38



## FÖRORD

När jag år 2009 inledde mitt arbete i den sociala branschen blev jag bekant med en känsla jag inte tidigare stött på i mitt arbete. Jag hade svårt att definiera känslan men på något sätt talade känslan om för mig att jag inte gjorde mitt jobb tillräckligt bra. Vissa situationer skapade mer ångest än andra, och olustkänslan var en ständig följeslagare under och ibland också efter arbetsdagen. Jag granskade kritiskt mina arbetsinsatser och kom fram till att jag inte på något sätt handlat fel eller gjort ett dåligt arbete, men trots detta kändes det inte rätt. Kanske mina förväntningar på mig själv och min förmåga var för höga, kanske arbetsmiljön var för utmanande men en lång tid led jag av dåligt samvete och det fanns dagar jag övervägde att byta bransch. När jag av en slump stötte på begreppet samvetsstress fick jag en förklaring till mina känslor och det visade sig att jag inte är ensam med mitt problem, tvärtom ser det ut att vara ett allmänt fenomen bland personal inom social- och hälsovården.

De ekonomiska förutsättningarna inom social- och hälsovården kommer sannolikt inte att förbättras i vårt land inom en snar framtid. Detta innebär inbesparingar och mindre resurser. För personalen betyder detta ständiga kompromisser och många källor till dåligt samvete. För att orka jobba kvar inom social- och hälsovårdsbranschen är det viktigt att lära sig hantera sitt samvete på ett konstruktivt sätt. Med detta arbete vill jag uppmärksamma personalens behov av stöd i situationer som skapar dåligt samvete och samtidigt ge förslag till hur personalen genom dialog kan stödas när dessa känslor uppkommer.

# 1 INLEDNING

Inom social- och hälsovården arbetar personalen idag i en komplicerad verksamhetsmiljö. Personalens uppgift är att på bästa möjliga sätt stöda och hjälpa dem som har behov av det. Samtidigt skapar organisationen personalen arbetar för ramar och direktiv för hur arbetet ska utföras. (Målqvist et al. 2011 s. 13) I dag styrs arbetslivet allt mer av inställningen ”tid är pengar”, så också inom social- och hälsovården inom den offentliga sektorn. Arbetet ska utföras kostnadseffektivt efter strama tidtabeller. Höga effektivitetskrav kan dock leda till att det blir svårt att uppfylla de etiska krav som allt omsorgsarbete ställer, nämligen att uppmärksamma den andras behov och att ta ansvar. (Hirvonen & Husso 2012 s. 119,120)

Att inom social- och hälsovårdsbranschen inte ha tid eller möjligheter att utföra sitt arbete på bästa möjliga sätt har varit ett ständigt återkommande tema de senaste åren. Dagstidningarna rapporterar om missnöjd personal och personalbrist. Molander (2014 s.15) menar att individen betonas i allt brukararbete eftersom arbetet går ut på att främja den andras väl. Beslutsfattarna däremot prioriterar samhällseliga och ekonomiska värderingar framom individen och personalen kan uppleva det svårt att prioritera när resurserna är begränsade. Enligt Molander (2014 s.15) har detta konstaterats vara ett klart problem och en stressfaktor för social- och hälsovårdens personal.

De etiska och moraliska problem som uppstår i arbetet inom social- och hälsovården kan hos personalen skapa dåligt samvete och i förlängningen något Ann- Louise Glasberg med medarbetare benämner samvetsstress ( jfr. Glasberg 2007 s.34) I detta arbetet har jag som avsikt att öka kunskapen om hur personal i social- och hälsovårdsbranschen genom dialog kan stöda vid samvetsstress. Jag inleder med att beskriva bakgrund till studien, undersökningens syfte och forskningsfrågorna. I kapitel två redogörs för studiens teoretiska referensram. Det tredje kapitlet beskriver studiens metod och det fjärde studiens resultat. Till sist, i kapitel fem, en avslutande diskussion där det även ingår en kritisk granskning av studien samt reflektioner kring arbetslivsrelevans och fortsatt forskning.

## **1.1 Bakgrund**

### **1.1.1 Skribentens förförståelse och personliga reflektioner**

Denna litteraturstudie genomförs med tanke på personalen vid Vanda stads verksamhetscenter. Jag har själv arbetat som handledare inom dag- och arbetsverksamhet i flere år och jobbar för tillfället vid ett av Vanda stads verksamhetscenter. Att samarbeta med den egna arbetsgivaren för att utföra studien känns som ett naturligt och bra val med tanke på studiens tema och de erfarenheter jag har av jobbet på verksamhetscentren. I mitt arbete har jag kommit till insikt om interaktionens betydelse och vilket värde en god kommunikation har för ett gott arbetsklimate och för att personalen skall ha möjligheter att utföra ett bra arbete. Eftersom en god kommunikation inbegriper dialog har jag valt att utreda hur dialog kan användas som stöd för personalen vid samvetsstress. Enligt undersökningen "Kunta 10" år 2014, där Vanda stads personal tillfrågades om sina arbetsförhållanden, säger 80 % av personalen inom handikappservice (n=88) att de upplever att utvecklingssamtal i grupp är till nytta för dem (Kinnunen 2015). Hos personalen finns alltså en uppfattning om att samtal i grupp fungerar som ett effektivt sätt att utveckla arbetsgemenskapen. Denna uppfattning ser jag som ett ytterligare argument för att välja dialog som stödmotod. Även om jag strävat till objektivitet är denna studie influerad av den arbetserfarenhet jag har inom dag- och arbetsverksamheten, av många möten med brukare, anhöriga och medarbetare.

### **1.1.2 Vanda stads verksamhetscenter**

I Vanda ansvarar handikappservice för dag- och arbetsverksamheten. Staden upprätthåller sammanlagt fem verksamhetscenter som ordnar dag- och arbetsverksamhet för personer med kognitiv funktionsnedsättning, autism och psykiska sjukdomar. Dagverksamheten ordnas enligt specielomsorgslagen eller handikappservicelagen och arbetsverksamheten enligt specialomsorgslagen eller socialvårdslagen. (Työ- ja päivätoiminta) På verksamhetscentren arbetar sammanlagt ca 60 personer med olika utbildningar, bl.a. närvårdare, socionomer yh, vårdare av utvecklingsstörda, fysioterapeuter och ergoterapeuter (Eronen 2014).

Bartoldus (1989 s.206) har visat att den största källan till stress hos personal uppstår i arbetet med brukaren. Praktiska uppgifter upplevs som mindre stressfyllda än det känslomässiga i arbetet och relationen till brukaren. Orsaken till stressupplevelsen är att relationen till brukaren är olik andra människorelationer eftersom personalen genom sin yrkesroll hamnar befatta sig med en människas kanske mest känsliga angelägenheter (Leino-Kilpi & Välimäki 2008 s.14). Inom allt omsorgsarbete ställs personalen ständigt inför etiska problem eftersom det dagligen uppstår situationer där personalen är tvungen att göra beslut i frågor som gäller andra människors liv. Personalen är också tvungen att ta ansvar för följderna av sina beslut. (Molander 2014 s.16)

På Vanda stads verksamhetscenter möter personalen i sitt arbete människor som alla har egna unika problem och detta kan medföra att tillvaron blir rätt oförutsägbart eftersom färdiga förebilder och svar saknas när personalen ideligen ställs inför nya situationer (jfr. Söderman & Nordlund 2005 s.210). För personalen gäller det att kunna avgöra brukarens behov av stöd och vilken form av stöd som gynnar brukaren bäst. Detta medför en ständig balansgång då personalen tvingas reflektera över när det är rätt, när det är fel och när det är en skyldighet att ingripa i en brukares angelägenheter ( jfr. Kaski 2009 s.282).

I arbetet med personer med kognitiv funktionsnedsättning och /eller autism upplever personalen ofta starka känslor t.ex. av otillräcklighet och maktlöshet eftersom brukarnas stödbehov kan vara stort och svårigheterna att hitta de rätta tillvägagångssätten betydliga (Söderman & Antonson 2011 s. 21,71). I Arbetshälsoinstitutets undersökning (Laine et al. 2010 s.131) från år 2010 där personal inom social- och hälsovårdsektorn i Finland (n= 3090) tillfrågades om sina arbetsförhållanden kunde man påvisa att personalen inom handikappservice upplevde brukarnas flerfunktionshinder (t.ex. cerebral pares och kognitiv funktionsnedsättning) som en av de största belastningarna i arbetet. Vid flerfunktionshinder är stödbehovet stort. Vidare visar undersökningen att även ansvaret för brukaren sågs som en stor belastning, och denna typ av belastning hade ökat kraftigt sedan år 1999 då en liknande undersökning genomfördes.

På Vanda stads verksamhetscenter har man som målsättning att använda ett individcentrerat arbetssätt som grundar sig på ett individcentrerat tankesätt (Wampo – tilaa kaikil-

le). Genom det individcentrerade tankesättet ses brukaren som en unik individ med förmåga, egen vilja och individuella behov. Personalens uppgift är att stöda brukaren så att brukaren blir van vid att ta mer ansvar över sitt liv, och genom detta hitta sitt eget sätt att leva. I praktiken betyder detta att personalen i det dagliga arbetet förbinder sig att arbeta så att brukarens önskemål och behov kan tillgodoses på bästa sätt. (Yksilökeskeinen ajattelu, suunnittelu ja toiminta) Dessa målsättningar ställer höga krav på verksamhetens kvalitet och det är personalen på verksamhetscentren som i sitt dagliga arbete ansvarar för att målsättningarna i brukararbetet uppnås.

Det är dock inte alltid självklart att personalen i brukararbetet kan handla som de anser rätt och riktigt. På grund av den lågkonjunktur vi befinner oss i har enligt Laine (2010 s.13) den allmänna samhällsliga utvecklingen i vårt land skapat hårt tryck på social- och hälsovårdssystemet. I Vanda stads budget och ekonomiplan (2014 s.14) beskrivs stadens ekonomi med försiktig optimism, men mellan raderna går att avläsa att staden har många ekonomiska utmaningar. För personalen på verksamhetscentren betyder detta begränsade resurser och inbesparingar som direkt påverkar brukararbetet. Till exempel anställs inte ny personal även om brukarmängden ökar. Detta betyder att personalen ansvarar för att allt fler brukare får verksamhet av god kvalitet. I Arbetshälsoinstitutets undersökning år 2010 (n=3090) (Laine et al. 2010 s.41-45) ansåg 23 % av personalen inom handikappservice att de inte kunde handla etiskt rätt pga. bristande resurser och personalen inom handikappservice upplevde etiska problem i brukararbetet oftare än personal inom de flesta andra social- och hälsovårdssektorerna.

Men det är inte bara bristande resurser och brukarnas stora stödbehov som kan skapa etiska problem för personalen. Allt omsorgsarbete grundar sig på teamwork vilket betyder att arbetet berör många parter och etiken blir synlig i växelverkan mellan teamets medlemmar. I dessa situationer kan det lätt uppstå konflikter eftersom synen på vad som är rätt och gott kan vara olika från person till person. Inom personalgruppen eller brukarens nätverk kan man ha väldigt olika syn på hur man bör stöda brukaren. (jfr.Söderman & Antonson 2011 s.21; Molander 2014 s.10)

## 1.2 Undersökningens syfte och frågeställningar

Studiens övergripande syfte är att öka kunskapen om hur personal i social- och hälsovårdsbranschen genom dialog kan stödas vid samvetsstress. Avsikten är att via tidigare forskning få mer kunskap om vilket stöd personalen drar nytta av vid samvetsstress och att via denna kunskap utarbeta tillvägagångssätt för hur dialogen kan användas som stöd vid samvetsstress.

Frågeställningarna lyder:

- I vilka situationer uppstår samvetsstress?
- Vilka stödformer förekommer vid samvetsstress?
- Hur kan dialog fungera som stöd vid samvetsstress?

De två första frågorna kommer att besvaras genom en litteraturöversikt. Den tredje frågan besvaras utgående från resultatet av de två första frågorna och den teoretiska referensramen.

## 2 TEORETISK REFERENS RAM

Den teoretiska referensramen består av tre huvudsakliga begrepp: uppfattningar som vägleder vårt samvete, samvetsbegreppet och dialog. För att förstå samvetsstress bör man förstå hur samvetet fungerar. Samvetet är komplext och de medverkande delarna tydliggörs. Inledningsvis beskrivs etik, moral, normer och värderingar eftersom de fungerar som ett slags underlag för alla handlingar i yrkesverksamhet inom social- och hälsovården och innehåller de rådande uppfattningarna om rätt, fel, gott och ont. Som följande skildras etiska problem vilka uppstår i verksamheten genom våra handlingar och etisk kompetens som krävs för att vårt samvete skall väckas. Vidare beskrivs samvetsbegreppet där skuld, skam och ansvar är viktiga faktorer och slutligen samvetsstress.

Verksamheten inom social- och hälsovården består som tidigare nämnts av handlingar och en del handlingar skapar etiska problem. Enligt filosofen Hanna Arendt (1998 s.236) "finns inget annat mänskligt utövande som erfordrar ord i så hög grad som handlandet", dvs. talet är en grund för alla våra handlingar. Därför har dialogen en central

plats i detta arbete. Genom dialogen skapas möjligheter till reflektion över ett etiskt problem eller över ett dåligt samvete. Reflektion ger i sin tur möjlighet till att lösa ett etiskt problem på ett godtagbart sätt eller att lugna ett dåligt samvete. Först beskrivs dialog, dess förutsättningar och den etiska dialogen. Slutligen klargörs hur dialog kan användas på en arbetsplats.

## 2.1 Definition av begrepp

För enkelhetens skull kommer i detta arbete begreppen brukare, anhörig, personal, förman, arbetsledare och ledning att användas som samlingsnamn för en rad olika benämningar och professioner. Begreppet brukare innefattar alla personer som erhåller någon form av social- och hälsovårdsservice. Brukaren kan i den litteratur som använts benämnas klient, patient, inneboende osv. En närstående person till brukaren t.ex. en familjemedlem benämns som anhörig. Som personal definieras alla yrkesverksamma som i sitt arbetet har direkt kontakt med brukaren. I litteraturen benämns personalen som sjuksköterskor, vårdbiträden, närvårdare, vårdare, socialarbetare, arbetstagare osv. Med yrkesbetäckningen förman menas personalens närmaste förman t.ex. översköterska eller enhetsledare. Arbetsledare och ledning är t.ex. förmannens chef och övriga ledare inom en organisation.

## 2.2 Uppfattningar som vägleder vårt samvete

### 2.2.1 Etik och moral

**Etik** handlar om mönster för hur vi bör leva våra liv och hur vi bör förhålla oss i olika situationer. Etikens roll är också att fastställa vad som är etiskt riktigt, vad som är acceptabelt och vad som inte är det. (Sandman & Kjellström 2013 s.24-25) I vardagstal ger man ofta etik och **moral** samma betydelse och även om begreppen står varandra nära har de numera fått lite olika betydelse. Med moral menas individens uppfattning om vad som är rätt och vad som är fel. (Juujärvi et al. 2007 s.13) Det handlar om vilken handling som är rätt i en given situation och vilka egenskaper eller benägenheter människan bör utveckla, men moral handlar också om vilka principer samhället och olika samfund skall ha som grund (Leino- Kilpi & Välimäki 2008 s.36). Med moral avses

praxis medan etik avser ett teoretiskt reflekterande över mänskliga handlingar (Heberlein 2014 s.20). Etik är ett kunskapsfält, ett vetenskapligt ämnesområde och en systematisk strävan att förstå de uppfattningar som finns om rätt och fel (Juujärvi et al. 2007 s.13).

### **2.2.2 Normer, värderingar och värdegrund**

**Normer** och **värderingar** skapas i ett mänskligt samspel, de ingår i och är resultatet av vår kultur (Heberlein 2014 s.47). Normer kan sägas vara regler man gemensamt kommit överens om och dessa regler beskriver vilket beteende som är acceptabelt, och vilket inte är det inom t.ex. en grupp. (Juujärvi et al. 2007 s. 37) Normer kan vara uttalade eller underförstådda och det finns normer för en mängd olika situationer, t.ex. sociala normer och normer för hur man bör handla inom ett visst yrke (Sandman & Kjellström 2013 s.25).

Med **värderingar** kan man avse både handlingssätt och målsättningar. Värderingar kan ses som ett antagande om att ett särskilt sätt att handla eller en målsättning är mer värd att eftersträva än ett annat handlingssätt eller en annan målsättning. (Juujärvi et al 2007 s.35) Värderingar påverkar vårt sätt att tänka, hur vi beter oss och hur vi väljer. Värderingarna påverkar också vår tolkning av omgivningen och hurdana målsättningar vi ställer oss. (Slivennoinen & Kauppinen 2006 s.13) I en yrkesverksamhet finns värderingarna närmast i personalens tankar och föreställningar och värderingarna blir synliga genom personalens handlingar (Leino- Kilpi & Välimäki 2008 s.63). Värderingar formas delvis av känslor, delvis medvetet. Medvetenheten skapar vår uppfattning om de målsättningar som värderingarna står för, men utan en känslomässig koppling kan vi vara likgiltiga inför en värdering. Det är känslorna som får oss att sträva mot målsättningarna. (Juujärvi et al 2007 s.35; Molander 2014 s.28)

Värderingar kan vara mer eller mindre medvetna och integrerade. Både individer och organisationer har integrerade värderingar som styr handlingar och verksamheter. En värdering formas och integreras genom begrundande, kritiskt tänkande, val och egna ställningstaganden. Om värderingarna inte är integrerade finns det risk för att andra, så kallade dolda värderingar tar över och börjar styra. En person säger sig ha en värdering,



men personen kommer inte att handla i enlighet med den eftersom den dolda värderingen är starkare och kommer att styra. Dolda värderingar kan vara t.ex. förmyndarmentalitet eller kortisktiga beslut om inbesparingar. Om de egna värderingarna inte är väl integrerade hos en individ finns det risk för att individen vid påtryckning ger upp sina värderingar. (Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.180-181)

I alla personalgrupper finns svagare eller starkare normer. Normerna kan antingen stöda personalens värderingar eller vara i konflikt med dem. Om personalgruppens normer och en medarbetares normer står i konflikt med varandra är det sannolikt att medarbetaren ger efter för grupptrycket ifall medarbetarens värderingar inte är integrerade. Reaktionen kan också vara en annan beroende på hur väl utvecklad medarbetaren är moraliskt. Medarbetaren kan välj att försöka ändra gruppens normer, bryta öppet mot rådande normer eller fly situationen. (Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.181)

Varje organisation har en **värdegrund** där man ställt samman gemensamma normer och värderingar och där man redogör för vilka normer och värderingar som är grundläggande för verksamheten (Sandman & Kjellström 2013 s.74). Inom alla arbetsgemenskaper och på alla arbetsplatser finns en värdegrund även om den inte alltid finns nerskriven eller publicerad (Silvennoinen & Kauppinen 2006 s.13). Genom värdegrunden eftersträvar man att skapa ett samförstånd för vilka normer och värderingar som skall gälla (Sandman & Kjellström 2013 s.74). Värdegrunden bör påverka hur en arbetsgemenskaps grunduppgifter, visioner och målsättningar byggs upp och utvecklas. Värdegrunden påverkar också valen i det vardagliga arbetet och handlingssätten. I ideala fall är de på olika sätt uttalade värderingarna och de i praktiken förverkligade värderingarna enhetliga och de existerar i harmoni med varandra. (Silvennoinen & Kauppinen 2006 s.13) För personalen betyder detta tydliga målsättningar vilket bidrar till att personalen upplever sitt arbete mer meningsfullt. Personalens samarbete gynnas av medvetna gemensamma mål. (Sandberg 2006 s.34) Dock krävs det att alla känner till arbetsplatsens värderingar för att värdegrunden skall hållas levande. Därtill krävs att personalen har möjligheter att efterleva värderingarna och mod att säga till när så inte är fallet. (Sandman & Kjellström 2013 s.74) I fall uppfattningarna om värdegrunden är väldigt olika, och om detta därtill är dolt, kan det vara katastrofalt för personalgruppens samarbete. Likväl

bör en personalgrupp inte sträva till absolut konsensus när det gäller värdegrunden utan ge rum för öppenhet för att hålla diskussionen levande. (Sandberg 2006 s.34,160)

### 2.2.3 Ett etiskt problem

**Ett etiskt problem** framträder genom diskussioner och handlingar bland personalen. Den grundläggande frågan vid ett etiskt problem lyder: ”vad är gott eller ont, vad är rätt eller fel” i en given situation eller i en verksamhet? Ett etiskt problem har ofta flere och inga självklara lösningar och består av en konflikt mellan två eller flere värderingar. Personalen känner sig ofta osäker på vilken handling som leder till det bästa resultatet i just den situationen. Ett etiskt problem har för det mesta inte en rätt lösning utan flere olika lösningar som alla är lika bra eller lika dåliga. Gemensamt för lösningarna är dock att de inte löser problemet helt. Etiska problem kännetecknas av att de ofta är långvariga och har långtgående konsekvenser. (Leino- Kilpi & Välimäki 2008 s.61)

## 2.3 Känslan för vad som är rätt

### 2.3.1 Etisk kompetens

**Etisk kompetens** förutsätter förmåga att känna igen och att kunna agera på ett sätt som krävs i en etisk situation och etisk kompetens är en del av yrkeskunskapen i social- och hälsovårdsbranschen. (Sandman & Kjellström 2013 s.51) James Rest har utvecklat en modell för etisk kompetens. Denna modell består av fyra psykologiska komponenter som är avgörande för ett moraliskt handlande. Enligt Rest består etisk kompetens av **moralisk känslighet, moraliskt omdöme, moralisk motivation och moralisk karaktär**. En moralisk handling inbegriper alla fyra komponenter. Om det förekommer brister i någon av komponenterna leder det till att den moraliska handlingen uteblir. (Rest 1994 s.22-24)

**Moralisk känslighet** handlar om att lägga märke till att ett etiskt värde eller problem blivit aktuellt i en given situation. Det innebär en förståelse för hur de egna handlingarna kommer att påverka andra människor. Moralisk känslighet inbegriper empati, förmåga till rolltagande och en medvetenhet om olika handlingsalternativ i en situation och

om hur de olika alternativen kommer att påverka de berörda. (Rest 1994 s.23) Vårt samvete är kopplat till vår moraliska känslighet (Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.95). Hit hör också förmågan att känna igen och reflektera över de egna känslorna, attityderna och fördomarna i en given situation. (Juujärvi et al. 2007 s.22) Myyry och Helkama (2002 s.45) hävdar att moralisk känslighet är en förmåga som kan utvecklas genom undervisning.

**Moraliskt omdöme** handlar om att välja rätt handling. När en person är medveten om sina handlingsalternativ, och hur dessa handlingar påverkar andra människor är det dags att bedöma vilket handlingsalternativ det är moraliskt mest motiverat att välja. Sedan följer **moralisk motivation** och då är det frågan om hur viktiga de moraliska värderingarna upplevs i förhållande till andra värderingar. Då en person inte är tillräckligt motiverad att prioritera moraliska värderingar framom andra värderingar uppstår brister i den moraliska motivationen. **Moralisk karaktär** innefattar bl.a. mod, ihärdighet, viljestyrka och målmedvetenhet. En person kan uppfylla de tre föregående komponenterna och prioritera moraliska värderingar högt, men om personen inte står emot t.ex. påtryckning, är lätt distraherad, har dåligt självförtroende eller en svag vilja kommer personen sannolikt att falla moraliskt pga. brister i den moraliska karaktären. (Rest 1994 s.23,24) I yrkesverksamhet inbegriper moralisk karaktär både kompetens och karaktär (Sandman & Kjellström 2013 s. 56). Det krävs förmåga att motivera de egna besluten till bl.a. medarbetare, att kunna driva framåt de moraliska frågor man tror på och att ha förmåga att fungera konstruktivt vid konflikter kring moraliska frågor (Juujärvi et al. 2007 s.29).

### 2.3.2 Samvete

Juujärvi et al. (2007 s.82) säger att samvetet är nära besläktat med begreppet empati och Helkama (2009 s.15) menar att vi inte kan känna dåligt samvete ifall vi inte känner empati gentemot en annan människa. Empati innebär att man lever sig in i den andras känslor och på så sätt skapar en känslomässig koppling till den andra personen (Juujärvi et al. 2007 s.83). Samvetet kan sägas vara en form av etiskt medvetande som berör de egna handlingarna, tankarna och känslorna. Samvetet har något att säga och människan är beredd att lyssna. Det som gör människan till människa i etisk bemärkelse är männi-

skans förmåga att känna dåligt samvete när hon handlat, tänkt eller känt orätt. (Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.97)

Den tyska filosofen Heidegger liknar samvetet vid ett ”rop”, ett ”rop” som ingenting säger, som inte ger oss någon handledning och inte berättar något för oss. Det samvetet vill säga oss, säger det genom att tiga. (Heidegger 1981 s.57) Nykänen håller med Heidegger och anser att samvetet inte säger något särskilt och att samvetet inte går att fånga i språkliga uttryck. Däremot menar Nykänen att samvetet inte tigger utan att samvetet föreställer en medmänniska för oss. (Nykänen 2009 s.110) Fromm hävdar att människor ofta förväntar sig att samvetet skall tala med ”hög röst” och att dess budskap skall vara ”klart och distinkt” men att människor inget hör i väntan på denna röst. Enligt Fromm är samvetets röst ofta svag och oklar och människan måste lära sig att lyssna och förstå samvetets budskap för att kunna handla i enlighet med det. (Fromm 1982 s.137) Samvetet gör oss uppmärksamma i en situation och ger oss en möjlighet att handla rätt (Heidegger 1981 s.64). Samvetet styr således våra handlingar samtidigt som samvetet kan frammana oss till självvrannsakan som ger oss en möjlighet att utveckla och fördjupa våra värderingar. (Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.97)

Ett dåligt samvete är upplevelsen av att man gjort orätt mot en annan människa. Men ett dåligt samvete begränsar sig inte enbart till medvetenheten om att man handlat fel. Ett dåligt samvete innefattar också en önskan om att be om förlåtelse av den man behandlat orätt. Samvetet är en konkret känsla och förståelse som är oberoende av människans vilja. Det är inte möjligt att göra sig av med sitt samvete, det är endast möjligt att förtränga. Vid förträngning ställs samvetet i skugga av andra känslor och tankar. (Nykänen 2009 s. 94,70)

### **2.3.3 Skuld och skam**

Heidegger (1981 s.64) menar att på ett eller annat sätt talar samvetets röst alltid om skuld. Det handlar om något man gjort, en överträdelse eller försummelse och att man inte levt upp till sina värderingar. Skuld är förbundet med relationen till andra människor och en mellanmänsklig känsla. Skuld kan fungera som en värdefull ledsagare ifall skuldkänslorna inte blir för starka. I så fall blir känslorna destruktiva och kan i värsta

fall dominera en människas liv i form av självanklagelser.(Cullberg Weston 2008 s.87,88) Att vara medveten om sin skuld är ändå betydelsefullt för att en människa skall utvecklas till att bli moraliskt ansvarig. När en individ känner skuld för en överträdelse eller felaktig handling är det samtidigt ett tecken på att individen tar sitt moraliska ansvar på allvar. Skuldkänslan får sin största betydelse i att den motiverar till handlingar som får skuldbördan att lyftas genom upprättelse eller gottgörelse. (Heberlein 2005 s.152,155) En överträdelse eller ett brott som leder till skuld kan försonas. Ett dåligt samvete kan däremot inte försonas. Ett dåligt samvete kräver förlåtelse.(Nykänen 2009 s. 136)

Skuld och skam är nära besläktade och tenderar att glida in i varandra. Båda är självvärderande känslor men skuld ses mer som en moralisk känsla. (Heberlein 2008 s.81) En del människor känner skuld i samma situation som en annan skam (Cullberg Weston 2008 s.88). Till skam kopplas känslor som misslyckanden, otillräcklighet och svaghet (Heberlein 2008 s. 82). Vid skam ifrågasätts en människas hela person och ifall en människa känner både skuld och skam för en överträdelse kan känslan av skam finnas kvar långt efter att en överträdelse eller ett brott sonats. (Cullberg Weston 2008 s. 87,88)

#### **2.3.4 Ansvar**

Allt en människa gör påverkar omgivningen, ingen handling existerar i ett tomrum. Varje handling förändrar omgivningen till det bättre eller det sämre, och ett val eller en handling är sällan neutral. Människan är också tvungen att ta ansvar för konsekvenserna av sina val och handlingar. (Heberlein 2008 s.15,16). För att vi ska vara ansvariga bör vi åtminstone i någon mån haft möjlighet att välja. Ansvar förenas med autonomi och frihet. Autonomi betyder förmågan att själv kunna välja mellan bl.a. rätt och fel. Handlingen utgår från människan själv och handlingen är frivillig. Om vi tänker självständigt, gör självständiga beslut och handlar självständigt leder det till att vi blir ansvariga. (Sarvimäki- Stenbock- Hult 2009 s. 100)

Människor har ett socialt ansvar för varandra t.ex. inom familjen, gruppen, samhället och världen. För att grupper och sammanslutningar ska fungera är ett socialt ansvar nödvändigt. Vi har också ett personligt ansvar för vår fysiska, psykiska och andliga häl-

sa och utveckling, vi har med andra ord ansvar för vårt eget liv. (Juul 1995 s. 127) Men personligt ansvar kan också ses som en förmåga till självreflektion, att medvetet välja sina värderingar och att kunna svara för sina handlingar. Personligt ansvar betyder också att kunna uppfatta hur vi människor är knutna till varandra och hur skyldigheter till medmänniskor skapas och upprätthålls. (Sandman & Kjellström 2013 s. 246,247) Förmåga att ta ansvar kan ses som etisk styrka och ansvar kan beskrivas som en personlig egenskap (Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.99).

### **2.3.5 Samvetsstress**

Personalen upplever etiska problem om de egna värderingarna går emot de krav och värderingar arbetsmiljön ställer. För personalen kan ett ständigt grubblande på etiska problem göra arbetet tungt. (Molander 2014 s.10) Den första att definiera denna typ av problem var Andrew Jameton (1984 s.6) som talar om moralisk stress. Denna typ av stress uppstår då personalen vet vilken handling är den rätta, men av en eller annan orsak förhindrar organisationen, dvs. arbetsgivaren personalen från att ge den omsorg de anser vore riktig i situationen. Corley et al. (2001) har utvecklat ett mätinstrument för moralisk stress inom vård- och omsorgsarbete och forskargruppen kunde konstatera höga nivåer av moralisk stress bland personal som arbetade på enheter med så liten mängd personal att vård- och omsorgsarbetet blev lidande. För lite personal på en enhet är ett organisatoriskt hinder för personalen att handla i enlighet med sin övertygelse. Lützn et al. (2003) fann i sin undersökning tre kriterier för att personal inom vården skulle uppleva moralisk stress : 1) personalen är moraliskt känsliga för brukarnas sårbarhet; 2) personalen upplever att yttre faktorer hindrar dem från att göra allt de kan för brukaren; 3) personalen upplever att de inte har någon kontroll över den specifika situationen. Gunilla Silfverberg, som bland annat gjort en studie om moralisk stress i hemtjänsten, kallar denna typ av stress för etisk stress. Enligt Silfverberg (1999 s.34,35) handlar etisk stress om känslor av otillräcklighet som har sin grund i att man inte har möjlighet att följa sitt samvete. Det är organisatoriska hinder men också brist på socialt stöd av t.ex. medarbetare som enligt Silfverberg skapar etisk stress. McCarthy & Deady (2008) för fram en oro över hur moralisk stress har presenterats och att forskningen tillsvidare rätt begränsat kunnat avgöra i vilken utsträckning upplevelsen av moralisk stress förekommer bland personal inom vård- och omsorg.

Ur moralisk och etisk stress har det utvecklats ett nytt begrepp, nämligen samvetsstress. Det är Ann- Louise Glasberg med kollegor (2007) som utvecklat begreppet och vid samvetsstress har stressen en koppling till dåligt samvete. Begreppen moralisk stress och etisk stress påminner om samvetsstress och dessa har använts för att delvis beskriva samma fenomen som uppstår vid samvetsstress. Vid moralisk och etisk stress har man dock i första hand beaktat stress i relation till de organisatoriska hinder som kan uppstå i vård- och omsorgssammanhang, medan samvetsstress också innefattar t.ex. självvalda handlingar eller försummelser i arbetet. (Glasberg 2007 s.26,27,34) Samvetsstress innefattar således alla vård- och omsorgssituationer som kan ge dåligt samvete. Det kan vara frågan om organisatoriska hinder som t.ex. sparåtgärder, men likväl företeelser som motstridiga krav, känsla av otillräcklighet eller oförmåga. (Juthberg 2008 s.19)

## **2.4 Dialog som verktyg vid etisk reflektion**

Dialogen gör det möjligt för oss att byta perspektiv och därför är dialogen etikens viktigaste verktyg. Via dialogen kan vi reflektera över våra åsikter och handlingar och den ger oss tillfälle att bearbeta de etiska dilemman vi möter. Dialogen ger ingen exakt kunskap, men när det gäller etiska frågor finns inte heller sådan kunskap att få. Det är dock lättare att klargöra tankar när vi klär dem i ord och uttrycker dem för oss själva och för andra. (Silfverberg 1999 s.55-63) Det är genom att tala vi skapar en grund för våra handlingar och filosofen Hanna Arendt ( 1998 s.236,237) menar att "inget mänskligt utövande kräver ord i så hög grad som handlandet" Det är enligt Arendt också genom sina ord och handlingar en människa avslöjar sig själv.

### **2.4.1 Dialog**

Filosofen Martin Buber säger att en dialog är ” ett sätt hos människor att förhålla sig till varandra” och dialogen blir synlig i människors samvaro. Människor kan ”prata ivrigt med varandra” utan att för den skull föra ett samtal. Även om den mänskliga dialogens tydligast kan uppfattas i ljud och gester kräver ett äkta samtal enligt Buber inte ett enda ljud. Det är hur de samtalande förhåller sig till varandra som innebär ett yttrande. När två människor för en dialog måste de vända sig till varandra. Detta, menar Buber, är en

sak som är förbundet till vad som menas med dialog, nämligen en ömsesidighet i den inre handlingen att vända sig till varandra. Enligt Buber behöver deltagarna i en dialog inte ge upp sin åsikt utan genom dialogen uppstår ett "förbund" mellan deltagarna och att deltagarna då "träder in i ett rike, där åsikternas lag inte längre gäller" (Buber 2008 s.14-28 (1923))

En individ kan föra en dialog med omvärlden men en dialog kan också föras inom individen. I den inre dialogen reflekterar individen över de individuella handlingarna och dess följder samt ställer de egna erfarenheterna i relation till andras erfarenheter. (Sarja 2008 s.113) Att uppmärksamma den inre dialogen är centralt eftersom de egna förhandsuppfattningar och inbillningar påverkar den växelverkan som uppstår med omvärlden (Mönkkönen 2002 s.40). Dialog med omvärlden är en mellanmänsklig relation där deltagarna samarbetar med målsättning att gradvis skapa en gemensam förståelse för ett ämne eller ett problem. Att delta i en dialog främjar utvecklingen av deltagarens individuella medvetenhet, men i en dialog bygger man också upp och upprätthåller sociala relationer. Samtidigt lär man känna den rådande kulturen och är med och skapar nytt. (Sarja 2008 s.113) I en dialog har samtalet en kärna och deltagarna har inte en bestämd åsikt då dialogen inleds. I dialogen riktas energin från meningsskiljaktigheter mot något som ännu inte existerar. Människorna tänker tillsammans och att tänka tillsammans betyder att individen inte håller sin egen åsikt som den slutliga utan som ett steg mot slutresultatet. (Isaacs 2001 s.39,40) I en äkta dialog vet deltagarna inte vad dialogen kommer att leda till och enligt författarna Eriksson och Arnkil (2007 s.40) är det just detta som är "dialogens förnyande kraft som för framåt". Genom dialogen har deltagarna en möjlighet att utveckla sin omdömesförmåga. Deltagarna kan komma fram till en ny eller annorlunda förståelse av en händelse genom att sätta ord på den vilket kan ge händelsen en ny innebörd. (Silfverberg 1999 s.59) Det är genom att tänka tillsammans som deltagarna anpassar sina åsikter till varandra och avsikten är att varje deltagare får något nytt genom samtalet (Kokkonen 2015 s.7).

Filosofen Paulo Freire anser att en dialog inte är en diskussion med ett enkelt utbyte av idéer. Freire ser dialogen som "ett möte mellan människor, förmedlat av världen, för att kunna benämna den." Enligt Freire kan dialog inte existera utan en grundläggande kärlek till människan och världen och Freire ser dialogen som ett möte där deltagarna riktar



sin gemensamma handling och reflektion mot något de önskar förändra. (Freire 1972 s.90-91)

Målsättningen med en dialog är att skapa en ny förståelse som sedan bildar en grund för kommande verksamhet och betänkanden (Isaacs 2001 s.39). Deltagarna hjälper varandra framåt genom att i ord beskriva sina tankar och erfarenheter. Att flere tankar och åsikter får komma till tals är bättre för problemlösningen än om bara en åsikt förs fram. (Silfverberg 1999 s.56) I en dialog försöker man inte enbart komma till en överenskommelse utan syftet är att skapa ett sammanhang där det är möjligt att göra många nya överenskommelser och att hitta en gemensam grund för de förståelser som råder. Den gemensamma grunden fungerar sedan som hjälp när olika handlingar och värderingar skall kordineras och anpassas till varandra. (Isaacs 2001 s.39.40)

Isaacs (2001 s.63) anser att både diskussioner och dialoger behövs. Vid en diskussion strävar man till att komma fram till ett beslut och få det ärende som behandlas avslutat. I en dialog strävar man till att klargöra de valmöjligheter som finns och att välja ett alternativ ur mängden. Isaacs menar att dialogens mening är att väcka insikter som förändrar deltagarnas tidigare uppfattningar. Enligt Silfverberg (1999 s.57) är en dialog ”ett engagerat samtal som ingen går oberörd ifrån”.

## **2.4.2 Dialogens förutsättningar**

För att en dialog överhuvudtaget skall vara möjlig är det väsentligt att individualitet och olikhet accepteras och värderas eftersom olika åsikter, erfarenheter och värderingar skall samtala med varandra (Huttunen 2008 s.256). Det är viktigt att deltagarna ser varandra som människor med egna uppfattningar och mål och det krävs ett respektfullt förhållningssätt till vilket hör att värdesätta och acceptera en annan människa. Ett respektfullt förhållningssätt framträder via tankar som tar sig uttryck i handlingar. Öppenhet och en bekräftande attityd får en människa att förstå att hon är respekterad och uppskattad. Att förminska den andra, att vända den andra ryggen och låta förstå att den andra personen eller det personen säger inte har någon betydelse visar brist på respekt. (Kaskela & Kekkonen 2007 s.34) Att lyssna är aktivt deltagande och en förutsättning för att

ta och förstå en annans perspektiv (Kokkonen 2015 s.7). Genom att lyssna kan vi lära oss acceptera och respektera en annan människa. (Kaskela & Kekkonen 2007 s.34)

Att lyssna är således nyckeln till en dialog. Att lyssna är först och främst ett förhållningssätt till en annan människa. Att lyssna betyder att leva sig in i det som sägs vilket kräver koncentration, närvaro, äkta intresse, empati och ärlighet. Den som lyssnar vågar ta emot det som sägs även om det finns en föräning om att det kan vara något negativt. I dessa stunder kan det vara svårt att inte inta försvarsposition vilket leder till att man slutar lyssna. Det är därför viktigt att hålla sig lugn, inte inta försvarsposition och visa att man fortfarande vill lyssna till den andra. (Kaskela & Kekkonen 2007 s.32) Därtill kräver dialogen en uppmuntrande miljö och tillit (Sarja 2008 s.114). Att skapa förtroende kräver tid och växelverkan och för en del människor tar det längre, för andra kortare tid att känna tillit till en annan. (Kaskela & Kekkonen 2007 s.36)

En dialog bör vara kritisk och det är viktigt att ifrågasätta, speciellt sina egna uppfattningar. På så sätt blir deltagarna jämlika och varje deltagare känner sig lika värdefull som de övriga, trots olikheter. Om det råder meningsskiljaktigheter i en grupp är det speciellt viktigt att alla deltagare känner att de deltar på jämlika villkor. Att ställa sig över en annan och veta bättre förekommer inte vid en dialog, tvärtom, i en äkta dialog kan alla delta och föra fram sin åsikt på jämlika villkor. Men i en dialog bör deltagarna också kunna fråga och motivera sina egna val. (Kokkonen 2015 s.7) Eftersom dialogen inbegriper upplevelsen av att bli respekterad och lyssnad till finns här rum för olika åsikter, rättframhet och ärlighet (Kaskela & Kekkonen 2007 s. 38). De deltagare som inte är modiga nog eller har svårt för att föra fram sina åsikter bör uppmuntras och stödas av de övriga deltagarna (Sarvimäki & Stenbock-Hult 2009 s.186).

Deltagarna i en dialog bör känna att de har möjligheter att påverka den gemensamma processen, men deltagarna bör också vara uthålliga och förbinda sig att föra processen vidare. För en lyckad dialog krävs att deltagarna ser sina egna åsikter och sin egen andel i dialogen som värdefull och viktig. Det krävs med andra ord både självaktning och engagemang av deltagarna. (Sarvimäki & Stenbock-Hult 2009 s.186)

Dialogen kan jämföras med ett spel, ett spel där det viktigaste är att samarbeta och vinna tillsammans, inte att stå som ensam segrare (Kokkonen 2015 s.7). När man spelar ett spel bör det dock finnas regler eller principer för att spelet skall kunna genomföras. Huttunen (2008 s.259-260) ger förslag på fem principer som krävs för att spelet "dialog" skall lyckas:

1. **Principen om deltagande.** Dialog kräver ett aktivt deltagande av alla medverkande. Deltagande bör vara frivilligt och alla berörda skall ha en chans att delta. Alla skall ha en chans att påverka det som diskuteras, att ställa frågor och att utmana de åsikter som framförts.

2. **Principen om att förbinda sig.** Dialog är en kommunikativ verksamhet med strävan att uppnå samförstånd även om detta inte alltid är möjligt. Av deltagarna krävs därför en förmåga att förstå övriga deltagares tankar och känslor. Likaså krävs en förmåga att förändra sina egna uppfattningar och att vara redo att fortsätta dialogen även i svåra stunder.

3. **Principen om ömsesidighet.** I detta sammanhang betyder ömsesidighet att deltagarna respekterar och tar hänsyn till varandra. Det du kräver av andra skall du också kräva av dig själv. Det vill säga, om du kräver att de andra deltagarna skall motivera sina åsikter bör också du vara redo att motivera dina. Om du kräver att dina åsikter tas på allvar bör också du vara redo att ta andras åsikter på allvar.

4. **Principen om uppriktighet.** I en dialog är deltagarna fullkomligt ärliga och uppriktiga mot varandra. Deltagarna ljugar eller vilseleder inte varandra ens i provokativt syfte. Varje deltagare strävar till att föra fram sina tankar och känslor så uppriktigt som möjligt. När deltagarna förbinder sig till dialog förbinder de sig samtidigt till att vara ärliga.

5. **Principen om reflektion.** Målsättningen med dialogen är en bättre förståelse för andras, men också för de egna uppfattningarna. Detta förutsätter åtminstone en vilja att kritiskt reflektera över sig själv, sina åsikter och vad som ligger som grund för dessa åsikter. Även de övriga deltagarnas åsikter måste genomgå en kritisk reflektion. Inte för att motbevisa eller kullkasta dessa åsikter utan för att kunna skapa en gemensam förståelse.

Dessa principer är inga givna regler utan kommunikativa färdigheter som krävs av deltagarna i en dialog. Dessa färdigheter bör därför hela tiden utvecklas.

### **2.4.3 Etiska dialoger**

Enligt författarna Sarvimäki och Stenbock- Hult (2009 s.185) finns det två typer av etiska dialoger: problemlösande dialoger och reflektiva dialoger. Vid problemlösande dialoger vill man finna en lösning på ett etiskt dilemma och vid reflektiva dialoger vill man skapa nya insikter och vidga sin medvetenhet.

Vid problemlösande dialoger har man en strävan att lösa ett etiskt dilemma eller finna någon form av lösning på ett problem. En dylik dialog kallas för teleologisk dialog. Målsättningen är att finna en gemensam lösning på ett problem och tidigare nämnda kriterier för dialog bör uppfyllas. I allt vård- och omsorgsarbete är det viktigt att dessa teleologiska dialoger får en lösning. I dessa situationer har man ofta två alternativ att välja mellan och man är tvingad att agera. (Sarvimäki & Stenbock-Hult 2009 s.189,190)

Vid reflektiva dialoger strävar man inte till ett resultat. Denna typ av dialoger kan mer ses som ett fortgående samtal där själva processen är central. Även om man inte har en tydlig målsättning med dialogen skapas hos deltagarna nya insikter och den moraliska känsligheten ökar. Deltagarna värderar både sina egna och andras etiska utgångspunkter och genom en reflektiv dialog blir deltagarna mer medvetna om sitt eget tänkande. (Sarvimäki & Stenbock-Hult 2009 s.191)

Vid båda typerna av etiska dialoger bör de förutsättningar för dialog som nämns i föregående kapitel uppfyllas. Men därtill kan ytterligare villkor tilläggas.

För en etisk dialog krävs etisk känslighet av deltagarna. Man bör vara medveten om att det finns ett etiskt krav i en situation. Att inte se kan bero på brister i den etiska känsligheten eller att man inte vill se ett etiskt dilemma helt enkelt för att komma lättare undan. Likgiltighet i etiska situationer kan beröra enskilda individer eller hela arbetsgrupper. Ibland kan också en uppfattning om att etiska frågor är omöjliga att lösa förhindra en dialog. (Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.188)

#### **2.4.4 Dialog på arbetsplatsen**

Det som sker mellan individerna i en personalgrupp är det som styr dialogen på en arbetsplats. Det handlar om att gruppens medlemmar lyssnar till varandra och kommer med relevanta synpunkter vid rätt tillfälle så att de egna synpunkterna kan anpassas till resten av gruppens synpunkter. Om någon av medlemmarna inte engagerar sig i sitt arbete eller arbetar i en grupp där det egna synsättet avviker markant från den övriga gruppens kan samförstånd vara svårt att uppnå. Då påverkas arbetsklimatet som långt beror på hur dialogen fungerar. (Sandberg 2006 s. 114)

Arbetsklimatet har visat sig ha stor betydelse för de resultat man uppnår på arbetsplatsen och för arbetstrivsln. Arbetsklimat är den helhetsupplevelse personalen har av den kommunikation som sker på arbetsplatsen, t.ex. samtal, social växelverkan och det flöde av information som finns inom arbetsgruppen. Grunden till arbetsklimatet finns främst i individernas kompetens t.ex. utbildning, erfarenhet och samarbetsförmåga. Men även organisatoriska förutsättningar som värdegrund, möjligheter att påverka och arbetsroller inverkar liksom också relationerna inom personalen. (Sandberg 2006 s.106,107)

För att skapa ett gott arbetsklimat är det bra att gå en dialog inom personalen kring vilka kunskaper och färdigheter som krävs av alla medarbetare, och på så sätt klargöra vad som förväntas av arbetsgruppens medlemmar. (Kokkonen 2015 s.21) Arbetsroller har ett nära samband med kunskaper och färdigheter. Det är viktigt att var och en är på det klara över sin egen arbetsroll. Personalen bör genom en dialog tillsammans bedöma vilka arbetsuppgifter som berör hela gruppen och vilka de egna individuella uppgifterna är och vem som är bäst lämpad att utföra vilken uppgift. Denna dialog uteblir ifall arbetsplatsen är hierarkisk med en tydlig beslutsordning och personalen kommer då att hålla sig till en snävt definierad arbetsroll. Samarbetet och dialogen inom personalen och mellan förman och personal blir under dylika omständigheter sannolikt obetydlig. (Sandberg 2006 s.24,25,121)

De gemensamma kunskaper och färdigheter som i krävs i en personalgrupp är ett sakligt och professionellt handlingssätt och en god växelverkan. Därtill skall gruppens medlemmar ha allmänt god kunskap om det egna verksamhetsområdet och gruppens värde-

grund bör styra arbetet. (Sandberg 2006 s.24) Arbetsledningen och förmannen har ett centralt ansvar när det gäller hur väl värdegrunden blir en del av den praktiska verksamheten. Genom kommunikation och god växelverkan kan förmannen småningom påverka personalens attityder. Förmannen fungerar också som en förebild för personalen. (Silvennoinen & Kauppinen 2006 s.16) Även om förmannen har en nyckelposition är förmannen inte ensam ansvarig för att arbetet löper och att arbetsklimatet är gott. För att samarbetet inom personalgruppen skall fungera bör varje medlem ta sitt ansvar, och var och en är ansvarig att föra fram sin åsikt på ett konstruktivt sätt. (Kokkonen 2015 s. 21,22) En dialog är nödvändig för att en personalgrupp ska kunna utveckla samarbetet inom gruppen (Sandberg 2006 s.114).

En dialog kräver dock tid. Ibland bör man göra ett avbrott och fundera över vad som påverkar ens tänkande och varför man reagerar på ett visst sätt i en given situation. (Sarvimäki & Stenbock - Hult 2009 s.188) Att lära sig nytt, utvecklas och förnyas kräver att man stannar upp (Kokkonen 2015 s.16). Tidpunkten för en dialog kan vara planerad och äga rum när personalen är samlad till möte, men en dialog kan också förekomma i det dagliga rutinmässiga arbetet utan att vara planerad. Viktigaste är att i det dagliga arbetet skapa tid för reflektion och dialog så att personalen har en möjlighet att fundera kring sin värdegrund och gemensamma handlingssätt som är förankrade i värdegrunden. (Sandberg 2006 s.114,115) Genom denna regelbundenhet skapas i arbetsgemenskapen en struktur som fungerar som forum för lärande (Kokkonen 2015 s.16). Vid tidsbrist finns det stora risker för att dialogen uteblir, men tidsbrist kan också användas som en ursäkt för att man inte ska behöva gå en dialog. (Sarvimäki & Stenbock - Hult 2009 s.188)

En dialog kräver förutom inre personliga värderingar också yttre organisatoriska förutsättningar. De egna inre värderingarna står som reflektionsgrund för en dialog. De yttre förutsättningarna är beroende av hur organisationen skapar tid och möjligheter till en dialog, vilket i sin tur avspeglar ledningens syn på dialogen. Här kan ledningen bruka sin makt och antingen ge eller inte ge personalen tid och rum för dialog. (Sarvimäki & Stenbock - Hult 2009 s.188,189) Det är dock enligt Silfverberg (1999 s. 61) nödvändigt med en dialog ifall man vill skapa acceptabla förutsättningar för arbetet. Endast genom dialogen kan frihet och ansvar i arbetet främjas.

För att man skall värdera sitt eget arbete krävs en upplevelse av att man handlat rätt och gjort ett gott arbete. De flesta människor behöver känna att de värdesätts och uppskattning förväntas av alla vars åsikter upplevs som viktiga för en själv. Att känna sig uppskattad är en känsla som inte skapas av sig själv utan den kräver en dialog med andra, speciellt med personer som representerar arbetsgivaren. Förmannens närvaro och delaktighet i det vardagliga arbetet värderas högt av personalen. (Kokkonen 2015 s.13) En förman som är närvarande i vardagen har också bättre möjligheter att dela med sig information som berör personalgruppen till alla gruppens medlemmar. Att hålla inne med information, eller enbart dela information med en del i personalen försämrar arbetsklimatet. (Sandberg 2006 s.120)

Att den närmaste förmannen visar sin uppskattning är av stor betydelse för personalen och i bästa fall är uppskattningen ömsesidig. (Kokkonen 2015 s.13,14) Att värdera varandra och att visa varandra respekt är grundläggande i den känsliga relationen mellan arbetsledare och personal. För att kunna uppskatta och respektera sin förman krävs vilja att förstå och godkänna förmannens roll och att ha realistiska förväntningar på förmannen. (Silvennoinen & Kauppinen 2006 s.84) Det är också viktigt att medarbetare ger sitt erkännande till varandra. Här kan förmannen föregå med gott exempel och visa hur man uttrycker och förverkligar en ömsesidig uppskattning bland medarbetarna. Ett konkret sätt att visa sin uppskattning, både vid framgång och misslyckande, är att uppmärksamma och visa äkta intresse för personen och personens arbete. Vid arbetsplatsmöten kan förmannen dessutom regelbundet lyfta fram konkreta exempel på vad arbetsgruppen lyckats bra med i sitt arbete och vad arbetsgruppen är bra på. (Kokkonen 2015 s.13,14,34)

För en förman gäller det att känna sin personalgrupp, de olika kompetenserna, arbetssätten och specialkunskaper, men också vad var och en i gruppen upplever belönande. Någon behöver ord, andra saker, en del behöver uppmuntras ofta när det för andra är nog att arbetet löper. Arbetsledningens och den närmaste förmannens stöd, uppskattning och positiva feedback behövs speciellt när personalen arbetar under hård press t.ex. på grund av personalbrist eller när det finns mycket nytt att lära i arbetet. (Kokkonen 2015 s. 14)

## **3 METOD**

### **3.1 Litteraturöversikt**

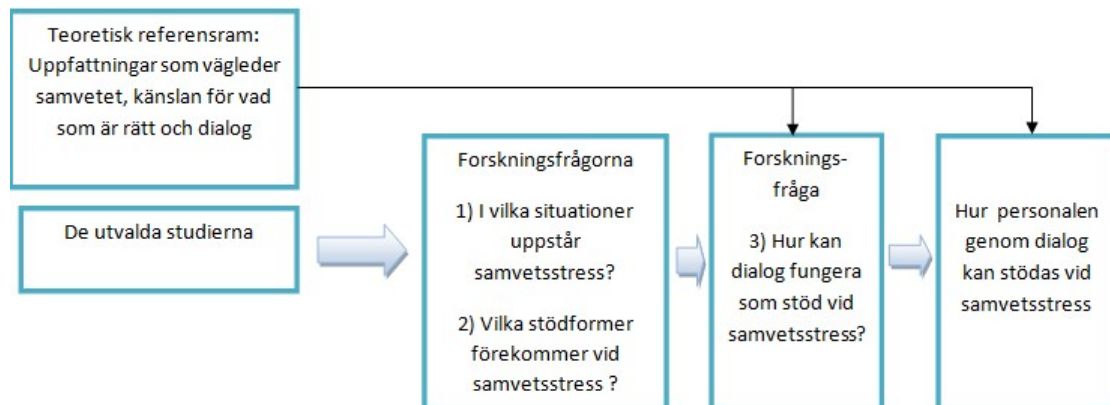
För att få svar på forskningsfrågorna görs i denna studie en litteraturöversikt. Vid en litteraturöversikt skapas kunskap om det valda problemet genom att använda litteraturen som grund (Friberg 2006 b s.133). Avsikten var att få ett omfattande material till studien och en litteraturöversikt gör det möjligt att fånga upp åsikter och upplevelser av många professionella inom social- och hälsovårdsbranschen (jfr. Björklund & Paulsson 2012 s.71). Genom detta går det förhoppningsvis att få fram ett nyanserat material som i förlängningen ger djupare kunskap om ämnet. I studien har redan utgivet material har utvärderas, analyserats och sammanställts och t.ex. Fink (2014 s.5) menar att en litteraturöversikt kan göras när det finns ett behov att ta reda på vad man vet om ett särskilt ämne men väljer att inte göra en egen undersökning. Behovet till denna undersökning har sin grund i personliga erfarenheter i arbetslivet. För att ta reda på vad forskningen säger om det valda ämnet har främst forskningsartiklar valts ut ( jfr. Friberg 2006 a s.133) och i kapitel 3.3 finns en noggrann beskrivning på hur sökningarna utförts. Materialurvalet innehåller både kvalitativa och kvantitativa studier eftersom en litteraturöversikt inte begränsas av vilka metoder som använts utan fokus ligger på innehållet och dess riktighet ( jfr. Fink 2014 s.131). Studiens övergripande syfte söker svar på ett praktiskt problem och bl.a. Backman (2008 s.73) anser att en vanlig anledning till att göra en litteraturöversikt just är ett behov att söka vetenskapligt stöd för någon praktisk tillämpning.

### **3.2 Forskningsdesign**

Jag inledde arbetet med att utgående från litteraturen skapa min teoretiska referensram. Sedan valde jag ut 19 studier vilka jag analyserade för att få svar på forskningsfrågorna: 1) I vilka situationer uppstår samvetsstress? och 2) Vilka stödformer förekommer vid samvetsstress? Här använder jag mig av en induktiv ansats där jag utifrån studiernas texter skapar olika kategorier som sedan kombineras till en större helhet (se tabell 3 och 4) (jfr. Elo & Kyngäs 2008 s.109). I den tredje forskningsfrågan "hur kan dialog fungera som stöd vid samvetsstress" utgick jag från min teoretiska referensram och skapade tre mallar där jag införde de analyserade materialet. Jag använde mig då av en deduktiv



ansats (jfr. Elo & Kyngäs 2008 s.111). Mallarna presenteras i kapitel 4.3, innan resultatet på den tredje forskningsfrågan presenteras, för att göra tillvägagångssättet mer överskådligt. För att få svar på studiens övergripande syfte "hur personalen genom dialog kan stödas vid samvetsstress" kopplar jag ytterligare teori från den teoretiska referensramen till de resultat jag fått i den tredje forskningsfrågan. Forskningsprocessen som helhet tydliggörs och presenteras i figur 1.



Figur 1. Forskningsdesgin

### 3.3 Litteratursökning

Det är undersökningens syfte och frågeställning som avgjort vilken litteratur som valts ut. I arbetets inledande skede var det två böcker som förde arbetsprocessen vidare. Gustaf Molanders "Hoidanko oikein?" från år 2014 och Sandman & Kjellströms "Etikboken" från år 2013. Molanders bok hittade jag genom THL:s (Institutet för hälsa och välfärd) bokreklam och Sandman & Kjellströms bok via en sökning på Adlibris nätbutik med sökordet "etik". Böckerna valde jag att använda pga. att de innehöll relevant och pålitligt material och dessutom är båda böckerna utgivna rätt nyligen så de innehåller aktuell data om ämnet. Dessa böcker gav, förutom sitt eget innehåll, en mängd referenser till nytt material som i sin tur förde arbetsprocessen vidare. Ur referenslitteraturen utvaldes tre studier som inkluderas i denna studie. I tabell 1 redovisas för vilken studie är funnen i vilken bok. Dessa studier redovisas för redan här, innan inklusions- och exklusionskriterierna, för att gör det hela enklare. Studierna har dock genomgått samma granskning som de övriga inkluderade studierna.

Tabell 1. Forskningar som inkluderats via litteratur

Bokens namn där forskningen ingår som referens	Namn på forskningen som inkluderas i denna studie
Molander, Gustaf. 2014, <i>Hoidanko oi-kein? Eettinen kuormitus hoito- ja hoivatyössä</i> . Jyväskylä: PS-kustannus, 304 s.	Glasberg, Ann-Louise. 2007. <i>Stress of conscience and burnout in healthcare: the danger of deadening one's conscience</i> . Umeå Universitet.
Molander, Gustaf. 2014, <i>Hoidanko oi-kein? Eettinen kuormitus hoito- ja hoivatyössä</i> . Jyväskylä: PS-kustannus, 304 s.	Juthberg, Christina. 2008, <i>Samvetsstress hos vårdpersonal i den kommunala äldreomsorgens särskilda boende</i> . Umeå universitet.
Sandman, Lars & Kjellström Sofia. 2013, <i>Etikboken. Etik för vårdande yrke</i> , Lund: Studentlitteratur, 406 s.	Kälvemark Sparring, Sofia. 2007, <i>Ethical Competence and Moral Distress in the Health Care Sector. A prospective Evaluation of Ethics Rounds</i> . Uppsala Universitet.

För att få en uppfattning om vad som publicerats inom området bör en inledande litteratursökning utföras (jfr. Friberg 2006 b s.40). Genom att göra en sökning via databasen Academic search elite (EBSCO) och sökmotorn Google scholar kunde jag få en överblick och konstatera att det gjorts en del forskningar inom området. I det inledande skede använde jag mig dock inte av detta material eftersom det i detta skede av arbetsprocessen ännu inte var av betydelse. Målsättningen med sökningen var enbart att skapa en uppfattning om huruvida det forskats i ämnet. Avsikten med den inledande sökningen är att få tillräckligt med information, vilket jag fick, och nästa steg i processen är den egentliga informationssökningen (jfr. Östlundh 2006 s.59).

Den egentliga sökningen utfördes under perioden 14.2.- 28.3.2015. Jag har använt mig av databaserna ARTO, EBSCO (Academic search elite), SAGE Journals och sökmotorerna Google och Google Scholar. Olika begränsningar har använts, alltefter databasens möjligheter. Som sökord har jag bl.a. använt ämnesord som "samvetsstress", "moralisk stress", "etisk stress", "omatunnonstressi", "stress of conscience", "troubled conscience" osv. Jag har också kombinerat ämnesord med den boelska operatorn AND. I Bila-

ga 1 finns en redovisning för hur sökningarna utförts. I databasen EBSCO finns också möjlighet att begränsa så att det funna materialet är kollegialt granskat (peer reviewed) och denna möjlighet har jag använt mig av. Jag valde också att i EBSCO använda mig av begränsningen full text, dvs. att artikeln finns i sin helhet i nämnda databas.

### **3.4 Inklusion- och exklusionskriterier**

Eftersom jag strävat till att ha med relativt nya studier var ett av inklusionskriterierna att undersökningen är utförd efter år 2005. Att undersökningen eller artikeln är skriven på svenska, finska eller engelska ingår också i inklusionskriterierna. Därtill har jag valt att fokusera på undersökningar utförda i Norden. Få undersökningar har gjorts om samvetsstress utanför Norden eftersom begreppet samvetsstress är myntat av svenska forskare. Enligt ett kinesiskt forskarlag (Zhang et al. 2013) finns enbart lite kunskap om samvetsstress bland vårdpersonal utanför Sverige. Därför har jag valt att inkludera forskning gjord i Sverige, men även de få forskningar jag hittat utförda i Finland. Enligt den samnordiska undersökningen NORDCARE är arbetsvillkoren i de nordiska länderna inom omsorgen rätt lika (Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd) vilket gör undersökningarna utförda i Sverige användbara också i finska förhållanden. Jag har inte hittat forskning om samvetsstress i de övriga nordiska länderna.

Emedan jag genom de i Sverige och Finland gjorda undersökningarna anser mig få tillräckligt med material för att få svar på mina frågeställningar exkluderar jag t.ex. en kinesisk studie om samvetsstress bland vårdpersonal. Även om samvetet är en allmänmänsklig upplevelse är det kopplat till vår kultur och man kan anta att kinesisk och nordisk kultur i rätt många avseenden avviker från varandra. Därtill är arbetsvillkoren olika. Jag har även uteslutit en svensk undersökning bland personal inom palliativ vård eftersom arbetet med döende patienter är så olika mitt intresseområde.

Jag har inkluderat studier vars titel inte direkt hänvisar till samvetsstress, likaså används inte ordet samvetsstress för de fenomen undersökningarna beskriver. Dock är de fenomen man beskriver nära besläktade eller överensstämmande med begreppet samvetsstress. Undersökningarna behandlar bl.a. syn på samvetet, dåligt samvete, etisk belastning i arbetet, moraliska bekymmer, etisk kompetens och olika stressfaktorer på arbets-

platsen. Dessa undersökningar inkluderade jag för att få tillräckligt med material för min studie.

Att inkludera studier av god kvalitet har varit ett av mina mål. Flere av de utvalda undersökningarna är doktorsavhandlingar men jag har också valt att ta med en pro gradu – avhandling. Att avhandlingen är gjord i Finland bland kommunalt anställd personal i vård- och omsorgsarbete och att den behandlar etisk belastning i arbetet ger undersökningen en självklar plats i min studie, i synnerhet med tanke på att det varit svårt att hitta Finländska undersökningar som behandlar mitt intresseområde. I tabell 2 är inklusions- och exklusionskriterierna uppställda.

*Tabell 2. Inklusion- och exklusionskriterier för utvald litteratur*

Inkluderas	Exkluderas
1. Undersökningar utförda i Finland och Sverige 2. Undersökningar gjorda efter år 2005 3. Undersökningar skrivna på svenska, finska eller engelska 4. Undersökningar gjorda på minst Pro gradu nivå.	1. Undersökningar gjorda utanför Norden 2. Undersökningar där arbetsuppgifterna avviker alltför mycket från denna studies intresseområde

Jag har inte hittat undersökningar om samvetsstress utförda på ett verksamhetscenter eller inom arbetet med personer med kognitiv funktionsnedsättning och/eller autism. Även om arbetet på ett verksamhetscenter avviker från arbetet i åldringsvården, sjukvården och den psykiatriska vården, där de utvalda undersökningarna är gjorda, kan man finna en del likheter. Som exempel kan nämnas ett respektfullt bemötande av brukarna, möjligheter att ta hänsyn till brukarnas självbestämmanderätt, ett stort stöd-/vårdbehov, eventuellt problembeteende bland brukarna och hot om våld, teamarbete, samarbetet med anhöriga och ett rehabiliterande arbetssätt.

### 3.5 Innehållsanalys

För att analysera mitt data har jag använt mig av en innehållsanalys. För de två första forskningsfrågorna använder jag en induktiv ansats ( jfr.Elo & Kyngäs 2008 s.109). Inledningsvis läste jag igenom varje studie för att förstå helheten och sedan gjorde jag en kort (2-4 sidor) sammanfattning av varje studie som stöd för analysarbetet (jfr. Friberg b 2006 s.140). Därefter sökte jag efter vettiga kategorier i texten för att ge den en struktur (jfr. Jacobsen 2007 s.139). Eftersom jag använder mig av en induktiv ansats tillämpade jag inga bestämda regler när jag skapade kategorierna utan jag härledde de olika kategorierna ur texternas data så, att jag observerade specifika exempel som jag sedan kombinerade till en större helhet ( jfr. Elo & Kyngäs 2008 s.109). I analysen utgick jag från mina forskningsfrågor och sökte svar på de två första frågorna i studierna. Den första forskningsfrågan "I vilka situationer uppstår samvetsstress?" kunde indelas i fyra kategorier och nio teman som finns uppställda i tabell 3.

*Tabell 3. Kategorier och teman för forskningsfrågan: "när uppstår samvetsstress?"*

<b>Brist på tid</b>	<b>Känsla av maktlöshet</b>	<b>Yttre krav</b>	<b>Inre krav</b>
Tidsbrist i brukararbetet Oförenliga krav	Utmanande beteenden Brist på inflytande och kontroll Medarbetares handlingar	Det professionella mot det privata Andras förväntningar	Individuella olikheter Egna förväntningar

Den andra forskningsfrågan "vilka stödformer förekommer vid samvetsstress?" kunde indelas i två kategorier och fyra teman. Dessa finns uppställda i tabell 4.

Tabell 4. Kategorier och teman för forskningsfrågan: "vilka stödformer förekommer vid samvetsstress?"

Formellt stöd på arbetsplatsen	Informellt stöd på arbetsplatsen
Stöd av arbetsledare och organisationen Formellt medarbetarstöd	Informellt medarbetarstöd Inre reflektion

### 3.6 Etiska aspekter

I denna studie har jag strävat till att god vetenskaplig praxis följts. När arbetet inleddes gjordes ett avtal med Vanda stad om upphovsrättsliga principer, ansvar och skyldigheter. Under arbetets gång har jag strävat till att vara hederlig, omsorgsfull och noggrann. Datainsamlingsmetoderna och bedömningsmetoderna finns noggrant beskrivna och är etiskt hållbara. Jag har strävat till att korrekt hänvisa till andra forskares publikationer och respekterat det resultat deras forskningar visat. Det resultat jag kommit till i min undersökning presenterar jag på ett öppet och hederligt sätt. ( jfr. Forskningsetiska delegationen 2012 s.18)

## 4 RESULTAT

För denna studies resultat har sammanlagt 19 studier analyserats och sammanställts. Studierna är både kvalitativa och kvantitativa, en del utförda i en kombination av kvalitativa och kvantitativa metoder. Av dessa studier är 17 gjorda i Sverige och två i Finland. Tre av studierna är funna som referenser i annan litteratur (se kapitel 3.3.) och 16 via sökningarna i olika databaser. I Bilaga 2 finns en översikt av den analyserade litteraturen. Av de utvalda studierna är åtta gjorda inom åldringsvården, tre inom den psykiatriska vården, sju inom sjukvården och en bland vårdpersonal inom den kommunala sektorn.

## 4.1 I vilka situationer uppstår samvetsstress

Vid analysen av materialet går det att lyfta fram fyra övergripande kategorier. Dessa är: brist på tid, känsla av maktlöshet, yttre krav och inre krav. Dessa kategorier kunde sedan indelas i nio teman.

### 4.1.1 Brist på tid

Denna kategori kunde delas in i två teman; tidsbrist i brukararbetet och oförenliga krav.

I allt vård- och omsorgsarbete är tid en viktig resurs. Tillräckligt med tid kan ses som en viktig faktor eftersom både Juthberg (2008 s.39) och Glasberg et al. (2007 s.398) fann att brist på tid är den vanligaste orsaken till samvetsstress hos personalen. Enligt Grönroos & Hirvonen (2012 s.33) genererar tidsbrist många nya etiska dilemman och Molander (2011 s.142,143) kunde konstatera att brist på resurser, vilket också tidsbrist är, får fungera som en vanlig förklaring till brister och oegentligheter på arbetsplatsen i personalens vardagliga prat.

#### Tidsbrist i brukararbetet

Att brist på tid är ett vanligt problem kunde konstateras i flere av undersökningarna (jfr Ericson- Lindman et al. 2013 s. 219; Åhlin et al. 2013 s.932; Kävlemark Sporrang 2007 s.57). Bland annat Ericson- Lindman et al. (2013 s.219) kunde notera att personalen så gott som dagligen var tvungna att kompromissa i vårdssituationer på grund av tidsbrist. Personalen upplever att de enbart har tid att ge basvård även om de vill göra mer för brukaren. Att vara tvungen att sänka sin ambitionsnivå när det gäller att ge god vård fann Glasberg (2007 s.59) vara en källa till dåligt samvete. I två undersökningar utförda i Finland kunde författarna konstatera att också i vårt land är brist på tid en stor orsak till dåligt samvete. Saarnio et al. (2012 s.113) fann att personalen för det mesta upplever att de inte har tid att ge god vård till brukarna och också Grönroos & Hirvonen (2012 s.33) kunde konstatera att tidsbrist är det mest typiska etiska dilemman i vård- och omsorgsarbete. Saarnio et al. (2012 s.113) visar därtill att personalen inom åldringsvården i Finland upplever mer otillräcklighetskänslor än sina nordiska kolleger vilket till stor del kan bero just på tidsbrist.

Tidsbrist leder bland annat till att personalen är tvingad att prioritera mellan olika brukares behov. I situationer då personalen är tvungen att hjälpa en brukare på en annans bekostnad känner personalen dåligt samvete. (Ericson- Lindman et al.2013.s 217; Källemark Sporrang 2007 s.41)

*”Alarmer ringer konstant, speciellt om natten // Jag är ensam på enheten och hör att brukarna är vakna, någon skriker, någon är orolig // det är då jag känner mig otillräcklig.....// man skulle vill vara med alla samtidigt. (Ericson- Lindman et al. 2013 s.218)*

Att uppleva ett bristande engagemang hos sig själv, det vill säga att uppleva att man inte uppmärksammat brukaren tillräckligt, kan ses bero på tidsbrist. I dessa situationer känner personalen dåligt samvete. ( Juthberg 2008 s.47; Dahlqvists 2008 s.45) Även om personalen själv är oskyldig till att de inte kan agera på ett sätt de önskar, t.ex. på grund av nedskärningar, påverkar det personalens samvete. Åhlin (2015 s.28) fann att personalen upplevde dåligt samvete då nedskärningar försämrade vårdens kvalitet och personalen inte hade tid att hjälpa brukaren med vardagliga sysslor.

#### Oförenliga krav

Olika former av regler och tilläggsuppgifter kan upplevas oförenliga med att ge god vård och omsorg. Personalen kan uppleva det svårt att prioritera mellan brukarens behov och andra plikter. Ericson- Lindman et al. (2013 s.218,219) visar att personalen upplever att de är tvungna att ”stjåla” tid från brukararbetet för att kunna följa olika regler och riktlinjer. Det är t.ex. dokumentation, kvalitetskontroller, vårdplaner och en del praktiska uppgifter som t.ex. matlagning och städning som kräver tid.

*”Man känner dåligt samvete när man inte har tid med brukarna. Vi är vaktmästare, städerskor, tvätterskor....vi borde ha en hög lön....Istället för påtvingade arbetsuppgifter borde vi ta hand om brukarna, vilket vi är här för..... (Ericson- Lindman 2013 s.218)*

Att använda sin tid för t.ex. administrativa uppgifter upplevs enligt Dahlqvist et al. (2009 s, 244) och Källemark Sporrang (2007 s.57) av personalen som att svika brukaren. Att inte utföra administrativa uppgifter upplevs som svek mot ledningen. Också



Åhlin (2015 s.36) och Juthberg (2008 s.47) kunde konstatera att olika regler och bestämmelser ställer brukararbetet och andra arbetsuppgifter mot varandra och ger personalen dåligt samvete. Att inte kunna följa regler, att vara tvingad att följa regler man inte vill följa eller att bryta mot en regel är situationer som enligt Kävlemark Sporrang (2007 s.57) skapar dåligt samvete. Att olika regler dessutom kan kollidera med varandra gör det enligt Åhlin (2015 s.38) inte lättare för personalen.

#### **4.1.2 Känslor av maktlöshet**

Denna kategori kunde delas in i två underteman: utmanande beteende, brist på inflytande och kontroll och medarbetares handlingar.

##### Utmanande beteende

När personalen inte kan hjälpa en brukare med utmanande beteende (aggressivitet) visar sig känslor av maktlöshet (Ericson- Lindman et al. 2013 s.219; Tu vesson et al. 2012 s.216). Ericson- Lindman et al.( 2013 s.219) beskriver hur personalen försöker lugna ångestfyllda och rastlösa brukare genom t.ex. närhet och meningsfull aktivitet, ofta förgäves. Personalen upplever brukare med utmanande beteende som svåra eller omöjliga att hjälpa. I dessa stunder upplevde personalen dåligt samvete för att de inte kan hjälpa brukaren, men också för att övriga brukare är tvingade att bevittna händelsen ( Ericson- Lindman et al. 2013 s.219). Brukarnas aggressivitet väcker enligt Tu vesson et al. (2012 s.216) etiska och moraliska dilemman i personalen. När personalen sedan inte kan följa och handla enligt sin moral och professionella övertygelse kan detta leda till samvetsstress. Också Dahlqvist (2008 s.45) kunde hitta ett samband mellan brukarnas utmanande beteende och dåligt samvete. Enligt Dahlqvist upplevde personalen i dessa situationer en känsla av att inte duga, vilket kan tolkas som skam. Jämfört med övriga nordiska länder visade sig det i Saarnios et al. (2012 s.104) undersökning (inom åldringsvården) att hotet om våld är högre i Finland än i de övriga nordiska länderna.

*"Det är svårt när någon är mycket orolig // Det är frustrerande när ingenting verkar hjälpa, ingen medicinering....// Vad ska jag göra?// Vi försöker, men det är inte alltid möjligt att aktivera dem, ibland gör det saken värre // Vi har försökt med fysiska begränsningsåtgärder, men det ser hemskt ut...."*(Ericson- Lindman et al.2013 s.219)

### Brist på inflytande och kontroll

Att inte ha inflytande på arbetsplatsen eller över sina egna arbetsuppgifter ser ut att ha ett samband med samvetsstress. Det har visat sig att höga nivåer av inflytande minskar risken för samvetsstress bland personalen (Tu vesson et al.2012 s.215). Upplevelsen av att inte ha inflytande förorsakas av olika faktorer. Att införa olika direktiv och riktlinjer utan att tillfråga eller engagera personalen om hur arbetet skall utföras ser ut att vara en orsak. Åhlin (2015 s.36,37) beskriver hur personalen uppfattar ledningens riktlinjer som givna från ovan och kontrollerande. Personalen upplever att de inte involveras i processen och olika regler införs utan förklaringar. Enligt Åhlin äventyrar riktlinjer och regler som upplevs som obefogade personalens välmående. Personalen upplever ovisshet och dåligt samvete då de är tvungna att utföra arbetsuppgifter som de uppfattar att inte är till någon nytta för brukarna.

Tu vesson& Eklund (2014 s.1168) fann ett samband mellan låg kontroll på arbetsplatsen och höga nivåer av samvetsstress. Det ter sig enligt författarna som om yttre omständigheter, så som t.ex. ständiga förändringar, leder till att personalen är tvungen att stå emot inskränkande bestämmelser och ett dåligt samvete. Ständiga förändringar ger personalen en upplevelse att inte ha kontroll. Även Glasberg (2007 s.49,50) noterar att ständiga förändringar gav känslor av maktlöshet och pessimism.

*”Det är jämt och ständigt något som förändras”* (Glasberg 2007 s.50)

### Medarbetares handlingar

Känslan av att inte ha kontroll kan förorsakas av medarbetare. Juthberg (2008 s.45) visar att medarbetares försummelse eller misstag som skapar onödigt lidande för brukarna upplevs som ett hinder för att själv göra ett gott arbete. Att inte själv kunna påverka brukarens onödiga lidande på grund av en medarbetares försummelse är orsaken till ett dåligt samvete. Ericson- Lindman et al. (2013 s.219) fann att personalen upplever dåligt samvete ifall en inkompetent medarbetare påverkar arbetsklimatet negativt och brukarna till följd av detta blir lidande. Upplevelsen förstärks ytterligare ifall arbetsledningen inte ger sitt stöd eller medlar i konflikten. Åhlin et al. (2013 s.936) kunde notera att personal

som bevittnade störande konflikter mellan medarbetare kände dåligt samvete och samvetsstress även om de inte själva var inblandade i konflikten.

#### 4.1.3 Yttre krav

Kategorin yttre krav kan indelas i två teman: det professionella mot det privata och andras förväntningar.

##### Det professionella mot det privata

Att arbetet påverkar familjelivet fann Glasberg (2007 s.59) ha ett påfallande starkt samband med samvetsstress. Även Juthberg (2008 s.39) och Saarnio et al. (2012 s.113) kom till att detta är en av de största källorna till samvetsstress hos personalen. Vidare kunde Juthberg konstatera att personalen upplevde minst dåligt samvete i fall av det motsatta, nämligen att ett krävande privatliv skulle påverka arbete. Dock kunde Ericson- Lindman et al. (2013 s.219) notera att personalen upplevde dåligt samvete om de på grund av sjukdom var tvungna att stanna hemma från jobbet. Personalen visste å ena sidan att om de stannade hemma skulle personalstyrkan reduceras, å andra sidan var de rädda att inte kunna utföra sitt arbete tillräckligt bra om de gick sjuka till jobbet. I båda fallen upplevdes dåligt samvete.

*"Jag hade dåligt samvete när jag gick sjuk till jobbet// En brukare ville att jag skulle stanna hos henne, men jag hade en bultande huvudvärk och klara inte av situationen//....Jag lovade mig själv att aldrig gå sjuk till jobbet igen.....Jag kände att jag inte gjorde mitt jobb."* (Ericson – Lindman et al. 2013 s.218)

Att som professionell göra allt rätt, men ändå inte nog för att hjälpa brukaren väckte starka känslor hos personalen i Dahlqvists et al. (2009 s.245) undersökning. Personalen upplevde att de inte gjort något fel som professionella, men att de misslyckats på ett mänskligt plan.

*"Det känns som att jag inte har gjort något fel som professionell men som människa svek jag honom"* (Dahlqvist et al. 2009 s.245)

### Andras förväntningar

Juthberg (2008 s.54) fann att personalen upplever att de möter förväntningar och krav från medarbetare, organisationen de arbetar för, brukaren och anhöriga. Att inte kunna leva upp till andras förväntningar visade sig ge personalen samvetsstress. Enligt Glasberg (2007 s.60) kan andras förväntningar vara verkliga yttre krav, men de kan också vara självpåtagna inbillade förväntningar och krav. Ericson- Lindman et al. (2013 s.218) noterar att personalen slits mellan brukares, anhörigas och medarbetares förväntningar och att det uppstår svårigheter när det förekommer olika uppfattningar om hur man skall gå tillväga. Speciellt svårt upplevs enligt författarna situationer då anhörigas krav och önskemål inte enligt personalen är för brukarens bästa.

Men även om personalen uppfattar att de gjort allt de kan noterade Ericson- Lindman et al. (2013s.219) att personalen ofta tvivlar på om de gjort rätt beslut eller gett rätt stöd till brukaren. Till exempel fann Dahlqvist et al. (2009 s.244) att personalen är osäker på om de gör rätt när de medicinerar brukaren mot brukarens vilja även om det är för brukarens bästa. Likaså upplever personalen enligt Dahlqvist et al. (2009 s.244) det tvivelaktigt att begränsa en brukares handlingsutrymme fastän det betyder att skydda brukaren från sig själv. I dylika situationer upplever personalen dåligt samvete.

*”Man känner den här etiska frågan.....mot hans vilja, mot ja.....man känner att det är tvång....”* (Dahlqvist et al.2009 s.244)

#### **4.1.4 Inre krav**

Denna kategori gav två teman; individuella olikheter och egna förväntningar.

### Individuella olikheter

Hur samvetet upplevs och påverkar en människa är individuellt. Bland annat visar flere av undersökningarna att samvetet kan uppfattas som en tillgång eller en börda. Att uppleva sitt samvete som en tillgång ser ut att skydda mot samvetsstress i motsats till upplevelsen av att samvetet är en börda (jfr. Åhlin 2015 s. 24; Gustafsson et al.2010 s.34; Dahlqvist 2008 s.38). Människor är också olika när det gäller moralisk känslighet. Enligt Gustafsson et al. (2010 s.34) har moralisk känslighet en koppling till samvetsstress.

Att vara känslig för brukarens behov leder till att personalen gör mer för brukaren än vad de egentligen skulle orka och dessa personer känner sig ofta otillräckliga. Även Dahlqvist (2008 s. 42) beskriver hur en del i personalen tar på sig en skyldighet att själva lösa alla problem och hur denna skyldighet småningom blir så tung att dessa personer är tvungna att döva sitt samvete för att kunna stanna kvar i sitt arbete.

Både Glasberg (2007 s.48) och Gustafsson et al. (2010 s.34) kunde notera att personer som upplevde höga nivåer av samvetsstress ofta är besvikna på andra människor, speciellt på medarbetare och chefer som enligt dessa personer inte visar dem den uppskattning och respekt de önskar. Dessa personer visade sig också ha en sämre återhämningsförmåga (resiliens) än personer med låga nivåer av samvetsstress. Vidare fann Gustafsson et al. (2010 s.34,35) att de personer som upplevde mindre samvetsstress medvetet sökte stöd, på ett ställe de upplevde tryggt, ifall de upplevde sig behöva det. Att söka stöd när man behöver det betyder att ödmjukt medge för sig själv och andra att man ibland behöver stöd och hjälp. Vidare säger författarna att en tolerant och överseende attityd till livet ser ut att skydda mot samvetsstress.

Ericson- Lindman et al. (2013 s.220) beskriver hur personalen vid vissa tillfällen inte har mod att blanda sig i en medarbetares oetiska handling eller att säga emot en viljestark medarbetare, även om de upplever att de borde. Att inte ingripa i en oetisk handling eller att inte föra fram en avvikande åsikt kan enligt Juthberg et al.(2007 s.339) bero på rädsla att försämra samarbetet med medarbetarna. Man är rädd att visa sig förmer än sina medarbetare samtidigt som man vill visa sig duglig inför dem (Juthberg 200 s.47). Personalen vill inte riskera osämja i arbetsgruppen, men att sträva till samarbete till varje pris kan ge moraliska problem.

*" Du kan inte argumentera eller konfrontera en person med en demenssjukdom, men lättretade medarbetare bråkar om olika saker, som till exempel om det är torsdag eller ej.....de tycker också att de är klyftiga och förstår inte att de beter sig kränkande.....det är mycket svårt. (Ericson- Lindman et al. 2013 s.220)*

Enligt Glasberg et al. (2008 s.255) är demografiska faktorer rätt oviktiga i jämförelse med faktorer relaterade till arbetsbördan när det gäller samvetsstress. Dock kan Saarnio

et al. (2012 s.113) konstatera att utbildning ser ut att påverka upplevelsen av dåligt samvete. Personal med högre utbildning rapportera om dåligt samvete oftare än personal med lägre utbildning. Likaså kunde Grönroos & Hirvonen (2012 s.31) påvisa att personal med en visstidsanställning upplevde mindre etisk stress i sitt arbete än personal med tillsvidareanställning.

### Egna förväntningar

Personalen har tydliga förväntningar på sig själv, på hur de bör agera, när de bör ingripa och hur de ska sköta sitt arbete. Att inte kunna leva upp till sina förväntningar skapar dåligt samvete och samvetsstress. Till exempel fann Ericson- Lindman et al. (2013 s. 220) hur en del i personalen vissa dagar upplever att de inte klarar av att möta en brukare eller en anhörig på de sätt de upplever att de borde, och därför medvetet undviker personen även om de känner att de gör fel och känner dåligt samvete för att de inte handlar som de upplever önskvärt.

*" Du kan inte argumentera eller konfrontera en person med en demenssjukdom, men lättretade medarbetare bråkar om olika saker, som till exempel om det är torsdag eller ej.....de tycker också att de är klyftiga och förstår inte att de beter sig kränkande.....det är mycket svårt. (Ericson- Lindman et al. 2013 s.220)*

Personalen har genom sin yrkesroll alltid ett ansvar över brukaren och enligt Dahlqvist et al. (2009 s.244) är personalen medveten om sitt ansvar, samtidigt som de upplever osäkerhet över om de tagit sitt ansvar på ett korrekt sätt. Om personalen upplever att de inte tagit sitt ansvar eller på något sätt handlat fel känner personalen enligt Dahlqvist (2008 s.42) att de svikit brukaren, även om detta skett oavsiktligt. Detta ger personalen dåligt samvete genast eller senare genom känslor av skuld och skam. Om personalen känner skuld för en handling blir känslan enligt Dahlqvist et al. (2009 s.245) ännu mer förkrossande ifall en anhörig eller en medarbetare kritiserar handlingen och ytterligare skuldbelägger personen.

*" Jo, i sådana situationer mår jag dåligt när jag kommer hem. Jag tror att jag har gjort något oetiskt. Man känner sig lite kluven." (Dahlqvist et al. 2009 s.244)*

Enligt Grönroos & Hirvonen (2012 s.31) känner personalen mera stress i situationer då de medvetet måste gå mot regler, normer eller egna värderingar än i situationer då de inte vet vilken handling som är den rätta.

## **4.2 Stödformer vid samvetsstress**

Två kategorier kunde lyftas fram vid analysen. Dessa är Formellt och Informellt stöd. Dessa kategorier kunde delas in i fyra teman.

### **4.2.1 Formellt stöd på arbetsplatsen**

Denna kategori gav teman: stöd av arbetsledare och organisationen samt formellt medarbetarstöd.

#### Stöd av arbetsledare och organisationen

När personalen lider av samvetsstress har den närmaste förmannen och andra ledare inom organisationen en betydande roll. Både Glasberg et al. (2008 s.256) och Åhlin (2015 s.39) fann att samvetsstress kan relateras till bristande stöd från arbetsledare. Att inte få stöd av sin förman upplevs enligt Glasberg et al. (2008 s.256) av personalen som brist på status och personalen känner sig betydelselösa för organisationen. Även Åhlin et al. (2013 s.936) noterar att den närmaste förmannens stöd och vilja att lyssna till personalens arbetsrelaterade problem påverkar personalens upplevelse av samvetsstress. Åhlin (2015 s.39) beskriver hur personalen finner det viktigt att en förman är närvarande i det dagliga arbetet, och att detta skapar en känsla av samhörighet bland personalen. Vidare konstaterar Åhlin et al. (2013 s.936) att den närmaste förmannen också kan stöda personalen genom att visa sin uppskattning för de arbete personalen utför, och att detta stöd är av största vikt för personalen.

När personalen inte får de stöd de behöver kan känslan av att vara tvungen att klara sig på egen hand uppstå. Ericson- Lindman et al. (2013 s.220) noterar att personalen ofta

lämnas ensam att ta svåra beslut när det gäller brukarna och att detta belastar personalen enormt. Att kunna dela och reflektera över sina beslut är viktigt och Silén et al. (2012 s.506) påvisar att möjligheten att få externt psykosocialt stöd, t.ex. av sin förman, är till stor hjälp för personalen. Silén et al. (2012 s.506) kunde vidare visa att förmannen också har möjligheter att avlasta personalen genom att organisera arbetet så att personalen kan dela på ansvaret kring t.ex. en utmanande brukare. På så sätt lämnas ingen ensam. Därtill kunde forskargruppen konstatera att gemensamt utarbetade handlingsmodeller eller rutiner för specifika svåra situationer är till stöd för personalen eftersom personalen då kan handla på ett sätt som alla accepterar. Likaså fann Silén et al. (2012 s.508) att personalen upplevde lättnad när man på arbetsplatsen gemensamt gjorde upp regler för hur man bör arbeta, vad som är acceptabelt beteende och vad som inte är det.

Turesson & Eklund (2014 s.1167) visar att det finns en koppling mellan otydliga professionella roller och samvetsstress. När personalens roller är oklara vet personalen inte vad som förväntas av dem och vilka målsättningar de har med sitt arbete. Även Glasberg (2007 s. 59) kunde notera att personalen, på grund av inbesparningar och otydliga krav, inte alltid har klart för sig vad som förväntas av dem. Det finns enligt Glasberg heller ingen konkret måttstock på hur den ideala bilden av god vård och omsorg ser ut vilket ytterligare försvårar personalens situation. Genom att skapa tydlig arbetsbeskrivningar och centrala målsättningar för arbetet kan, enligt Turesson & Eklund (2014 s.1167), arbetsledare och organisationen stöda personalen genom att klargöra vad som förväntas av dem.

*" Om jag kan avgöra vilken min uppgift är.....då vet jag också vad....dels vad brukarna förväntar sig av mig, men också vad mina kolleger och arbetsledare förväntar sig av mig." ( Dahlqvist et al. 2009 s. 245)*

Det är enligt Turesson & Eklund (2014 s. 1167) arbetsledningens ansvar att skapa möjligheter för personalen att diskutera och reflektera över moraliska och etiska bekymmer så att personalen kan upprätthålla sina professionella och moraliska värderingar. Juthberg et al. (2008 s.1905) betonar dialogens betydelse i dylika sammanhang och menar att arbetsledningen och organisationen aktivt bör gynna dialog på arbetsplatsen.



För att personalen skall lita på ledningen, och ett klimat av ömsesidigt förtroende och respekt skall vara möjlig är det enligt Glasberg (2007 s.68) väsentligt med en öppen kommunikation. Personalen bör få information om organisationens framtid, om vad som pågår och om vad som förväntas av dem. Enligt Glasberg (2007 s.68) tar personalens tillit slut ifall information undanhålls. Silén et al. (2012 s.507) påvisar också vikten av att förmannen delar med sig av sina beslut och för fram positiva argument om varför ett beslut tagits, speciellt om någon i gruppen är missnöjd med beslutet.

*" När man presenterar sina argument, att det var såhär och att dessa möjligheter gavs, då dör det ut. Så bara man tar saker till tals och inte sopar dem under mattan och sedan kan diskutera saken, alla behöver inte vara överens men beslutet har fått en förklaring."*  
( Silén et al. 2012 s.507)

Likaså är det enligt Silén et al. (2012 s.507) viktigt att personalen får tillräckligt med information om varför en brukare behandlas eller vårdas på ett visst sätt, speciellt om personalen inte förstår eller godkänner behandlingen.

#### Formellt medarbetarstöd

Det formella medarbetarstödet består av de arbetsstrukturer och arbetsklimat som arbetsledningen och organisationen skapat. Att t.ex. personalen har möjligheter att dela ansvaret kring en brukare är enligt Silén et al. (2012 s.507) av betydelse. Speciellt i komplexa situationer är det enligt författarna centralt att personalen har möjligheter att samarbeta, också över yrkesgränser. På så sätt belastas inte en individ eller grupp för mycket. Vidare konstaterade Silén et al. (2012 s.507) att ett arbetsklimat där varje medlem i arbetsgruppen har ansvar och en medvetenhet om att samarbete är nödvändigt ser ut att vara betydande faktorer för att ett bra arbete ska kunna utföras.

Ericson- Lindman & Strandberg (2013 s. 396) fann att det är viktigt för personalen att öka sin medvetenhet om vad deras samvete säger dem. Att det skapas tillfällen där det ges möjligheter för personalen att tillsammans resonera kring etiskt svåra situationer ger personalen insikt och visdom om hur de bör handla i liknande situationer. Även Glasberg et al. (2007 s.407) konstaterar att personalen bör ges möjligheter att reflektera över sitt dåliga samvete och likaså menar Gustafsson et al. (2010 s. 34) att de bör skapas till-

fällen där personalen i en tolerant miljö kan dela med sig av de arbetserfarenheter som upplevs betungande. Detta, menar författarna, kan komma att skapa en mer realistisk bild av vad som utgör rimliga krav och målsättningar i arbetet.

Silén et al. (2012 s.508) konstaterar att medarbetarstöd och temaarbete ser ut att ge ett gott etiskt klimat på arbetsplatsen. Att tillsammans resonera ökar enligt Ericson- Lindman & Strandberg (2013 s.397) personalens medvetenhet om vad som ger dem dåligt samvete och följaktligen lär sig personalen leva med sitt samvete på ett mer konstruktivt sätt. Vidare kunde författarna notera att personalen kände lättnad då de upptäckte att de inte är ensamma med sina upplevelser och känslor. Ericson- Lindman & Strandberg (2013 s.398) menar att ett upplyst samvete är en viktig tillgång och en drivande kraft för att brukarna skall få god vård och omsorg.

#### **4.2.2 Informellt stöd på arbetsplatsen**

Denna kategori gav två teman: informellt medarbetarstöd och inre reflektion.

##### Informellt medarbetarstöd

Ett informellt medarbetarstöd ser ut att vara av stor betydelse vid samvetsstress. Dahlqvist et al. (2009 s.245) noterade att ett stödjande arbetsklimat och en möjlighet att dela betungande känslor med en pålitlig medarbetare genast lindrade känslor av stress. Personalen fick hjälp med att komma över känslor av inkompetens, huvudsakligen på informell väg, genom att vända sig till en medarbetare och här finna stöd. Enligt Dahlqvist et al. (2009 s.245) är det av betydelse att kunna dela känslor av skuld och maktlöshet och det gav personalen tröst att känna sig lika otillräcklig som alla andra.

*"Det känns mycket bra att veta att det inte bara är jag som inte klarar av detta"*  
(Dahlqvist et al. 2009 s.245)

Men det informella medarbetarstödet består inte bara av tröstande ord. Silén et al. (2012 s.506) kunde konstatera att medarbetarstödet också inbegriper acceptans av olika handlingssätt. Som till exempel att medarbetarna accepterar att en i personalen tar sig tid att lugna ner en brukare istället för att ge brukaren lugnande medel. Vidare menar Silén et

al. (2012 s.506) att personalen upplever varandras stöd som något ömsesidigt. Ena dagen kan en medarbetare få stöd för att nästa dag vara den som ger stöd. Med andra ord en upplevelsen av att personalen finns där för varandra.

### Inre reflektion

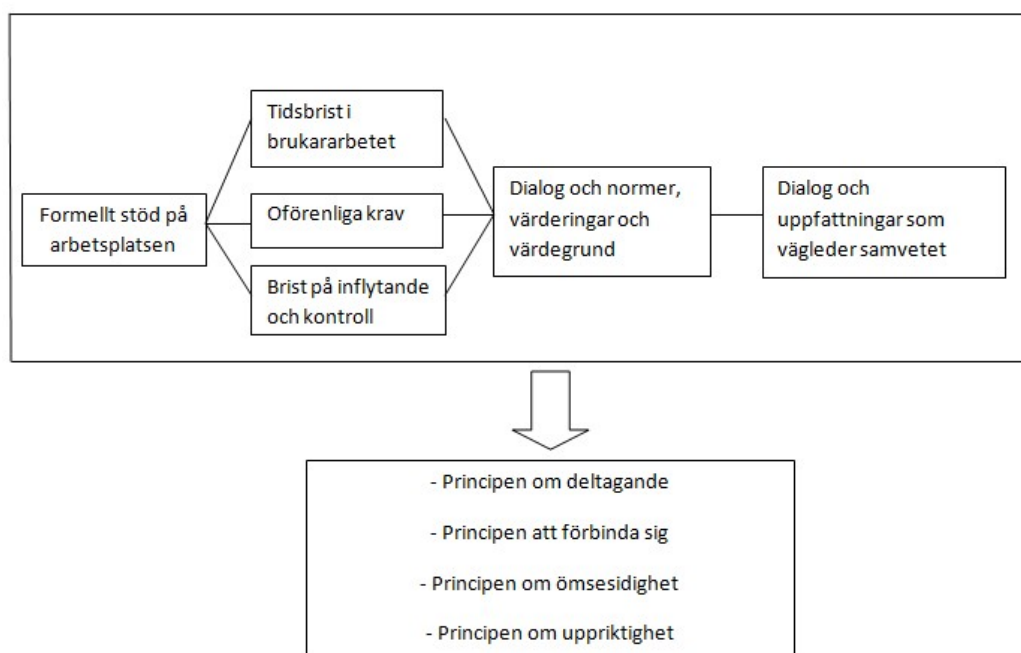
Att inte lyssna till sitt samvete har enligt Glasberg (2007 s.61,62) en koppling tills samvetsstress och i fall personalen inte lyssnar till sitt samvete påverkar det deras välmåendet negativt. Genom att kunna identifiera sitt dåliga samvetet har personalen enligt författaren en möjlighet att bearbeta det och på så sätt lindra sina samvetskval. Det är genom att formulera samvetet i ord som vi enligt Dahlqvist (2009 s.46) kan uttala samvetets budskap, följa det och utvecklas både professionellt och som människor.

Att inte lyssna till sitt samvete beror enligt Juthberg et al. (2007 s.341) på att personalen inte vill riskera att förstöra samarbetet med övriga aktörer på arbetsplatsen. I dessa stunder uppfattar inte personalen sig som den goda omsorgsgivare de önskar vara och enligt författarna är de därför tvungna att döva sitt samvet. Dahlqvist et al. (2009 s.245) anser att det kräver mod att möta sina brister och föra en inre dialog där man öppet medger att man inte alltid är så bra man skulle vill vara. Det dåliga samvetet fungerar enligt Dahlqvist (2008 s.46) som hjälp för personalen när de arbetar sig igenom de svåra känslor som uppstår i arbetet. Genom detta kan enligt Dahlqvist (2008 s.46) personalen försona sig med sin upplevelse av ofullkomlighet och se sig själv som tillräckligt bra. Att ha kontakt med sitt samvete och söka efter sätt att lindra känslan av ofullkomlighet gör personalen mer öppna för möjligheter, det finns alltid något du kan göra för att hjälpa. Att reflektera över sitt dåliga samvete påminde också personalen om att inte låta arbetskraven styra över dem (Dahlqvist et al.2009 s.245).

## **4.3 Hur kan dialog användas som stöd vid samvetsstress**

För att få svar på den tredje forskningsfrågan "hur kan dialog fungera som stöd vid samvetsstress?" använde jag mig av en deduktiv ansats. Inledningsvis skapade jag tre enkla mallar utgående från min teoretiska referensram ( jfr.Elo & Kyngäs 2008 s.111). De olika teman (se tabell 3 och 4 ) som framträtt i de två första forskningsfrågorna infördes i mallarna. Sedan kopplades teori och studiernas resultat samman. Två av mallar-

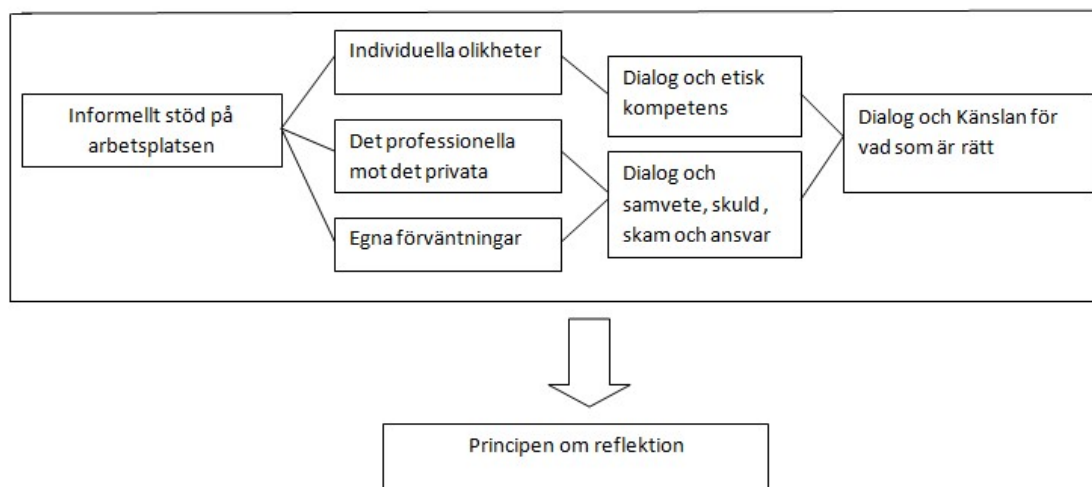
na resulterade i rubriken "fem principer för att skapa dialog som stöd för samvetsstress" (se figur 2 och 3). Teori och resultat kopplades samman och infördes i Huttunens (2008 s.259-260) modell för fem principer som krävs för dialog. De fem principerna är följande: principen om deltagande, principen om att förbinda sig, principen om ömsesidighet, principen om uppriktighet och principen om reflektion. Den tredje mallen resulterade i rubriken "att skapa gemensamma handlingsätt vid etiska problem genom dialog" (se figur 4.)



Figur 2. Fem principer för att skapa dialog. Mall 1.

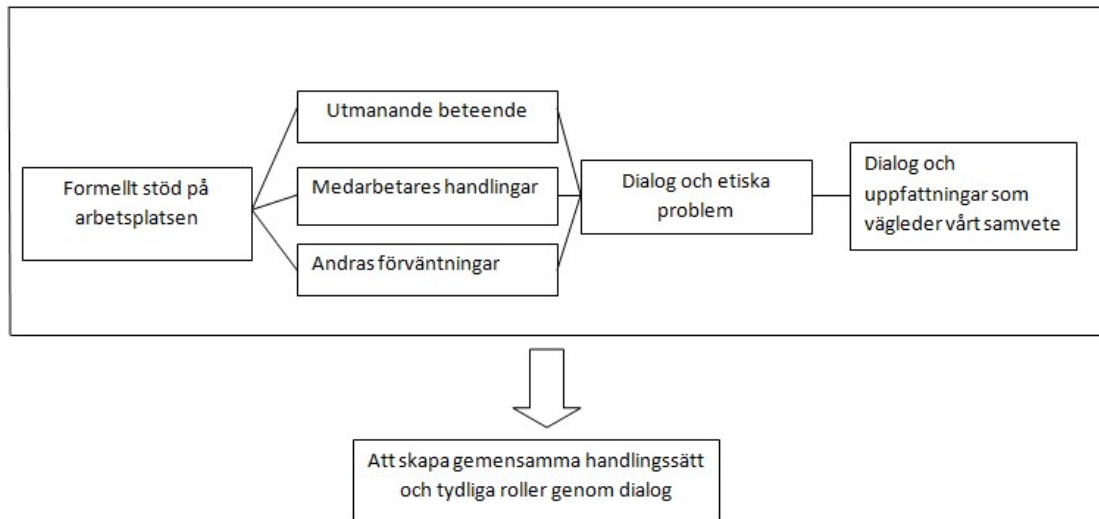
De uppfattningar som vägleder vårt samvete fungerar som ett underlag för våra handlingar och existerar utanför oss i den miljö och kultur vi lever i. Det är frågan om normer, värderingar och värdegrunder. Det formella stödet på arbetsplatsen finns också utanför individen och är beroende av de värderingar och den värdegrund som råder inom organisationen. Därför har jag valt att sammankoppla "uppfattningar som vägleder samvetet" och "formellt stöd på arbetsplatsen". Tema "tidsbrist i brukararbetet", "oförenliga krav" och "brist på inflytande och kontroll" har alla en koppling till teorier om normer, värderingar och värdegrund och kopplas därför samman med dessa. De problem som tagits upp inom dessa tre teman bör lösas på formell väg och kopplas där-

för till "formellt stöd på arbetsplatsen". Dialogen är i denna studie central och därför finns dialog med genomgående och kopplas till varje tema.



Figur 3. Fem principer för att skapa dialog. Mall 2.

Samvetet och den etiska kompetensen berör det som finns inom oss, våra känslor, tankar och handlingar. (jfr. Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.95,97). Det informella stödet finns också inom individen, direkt genom en inre reflektion och indirekt genom ett medgivande ( via reflektion) att man är i behov av stöd och söker det på ett, för en själv, tryggt ställe. Därför kopplas rubriken "känslan för vad som är rätt" och "informellt stöd på arbetsplatsen" samman. Temat "individuella olikheter" har teoretiska kopplingar till etisk kompetens och "egna förväntningar" och "det professionella mot det privata" kan kopplas till teori om samvete, skuld, skam och ansvar. De problem som tagits upp inom dessa teman är problem som löses genom de informella stödet och kopplas därför samman med "informellt stöd på arbetsplatsen". Dialogen finns med genomgående eftersom dialogen är central i denna studie.



Figur 4. Att skapa gemensamma handlingssätt och tydliga roller genom dialog. Mall 3.

I yrkesverksamhet inom social- och hälsovården kan det genom våra egna eller genom andras handlingar uppstå etiska problem. Vad som upplevs som ett etiskt problem styrs av de uppfattningar som vägleder vårt samvete och finns utanför oss på samma sätt som det formella stödet på arbetsplatsen också finns utanför individen. På samma sätt som i den första mallen kopplas "uppfattningar som vägleder samvete" med "formellt stöd på arbetsplatsen". Tema "utmanande beteende", "medarbetares handlingar" och "andras förväntningar" har alla en koppling till etiska problem. De problem som behandlas inom dessa teman bör lösas på formell väg och kopplas därför till "formellt stöd på arbetsplatsen". Dialogen finns igen med genomgående och kopplas till varje tema.

#### 4.3.1 Fem principer för att skapa dialog som stöd för samvetsstress

I en dialog har vi möjlighet att byta perspektiv och vi har möjlighet att reflektera över våra åsikter och handlingar. Vi kan inte få någon exakt kunskap genom en dialog, men när det gäller t.ex. etiska frågor finns inte exakt kunskap att få. Att klargöra sina tankar är dock lättare när man klär dem i ord. Dialogen kan jämföras med ett spel, ett spel där det viktigaste är att samarbeta och vinna tillsammans (Kokkonen 2015 s.7). För att spela detta spel föreslår Huttunen att man följer fem principer. Dess är: principen om deltagande, principen om att förbinda sig, principen om ömsesidighet, principen om uppriktighet och principen om reflektion. (Huttunen 2008 s.259, 260) De fyra första principer-

na handlar om hur organisationen kan skapa dialog och på så sätt stöda vid samvetsstress. Det handlar om stöd på ett formellt plan. Den femte principen handlar om stöd på ett informellt plan där den inre dialogen är central.

### Principen om deltagande

Dialogen kräver deltagande av alla medverkande och alla berörda skall ha en chans att delta. (Huttunen 2008 s.259). Deltagande i en dialog främjar utvecklingen av deltagarens individuella medvetenhet, men i en dialog bygger man också upp och upprätthåller sociala relationer samtidigt som man lär känna den rådande arbetskulturen och är med och skapar nytt (jfr. Sarja 2008 s.113). Vid tidsbrist finns stora risker för att dialogen uteblir och för att det på en arbetsplats skall finnas möjligheter till en dialog bör det skapas tid för detta. Det är organisationen och ledningens inställning som styr personalens möjligheter till dialog och organisationen kan välja att antingen ge eller att inte ge personalen tid. (Sarvimäki & Stenbock - Hult 2009 s.188,189) Hur ledningen tänker och handlar styrs av de värderingar och den värdegrund som råder inom organisationen. Alla organisationer har en värdegrund som bör påverka organisationens grunduppgifter, visioner och målsättningar och hur dessa byggs upp och utvecklas. (Silvennoinen & Kauppinen 2006 s.13)

Enligt flere av undersökningarna (jfr. Juthberg 2008 s.39; Glasberg et al 2007 s.398; Ericson- Lindman et al. 2013 s.219) är tidsbrist ett stort problem för personalen i det dagliga arbetet och en vanlig orsak till dåligt samvete och samvetsstress. Personalen upplever att de måste kompromissa så gott som dagligen i brukararbetet (Ericson- Lindman et al. 2013 s.219) och de upplever ett bristande engagemang hos sig själva (Juthberg 2008 s.47; Dahlgvist 2008 s.45). Tidsbrist visade sig därtill enligt Grönroos & Hirvonen (2012 s.33) skapa många nya etiska dilemman. Att lämnas ensam att ta svåra beslut i brukararbetet visade sig också i Ericson- Lindmans et al. (2013 s.220) studie vara en enorm belastning för personalen. Det är därför viktigt att skapa tid för reflektion och dialog så att personalen kan fundera kring sin värdegrund och gemensamma handlingssätt som är förankrade i värdegrunden (jfr. Sandberg 2006 s.114).

Tidpunkten för en dialog kan vara planerad eller förekomma mer spontant i det dagliga arbetet (jfr. Sandberg 2006 s.114). I den inre dialogen reflekterar individen över de in-

dividuedla handlingarna och dess följder (Sarja 2008 s.13). Att uppmärksamma den inre dialogen är centralt eftersom de egna uppfattningarna påverkar växelverkan som uppstår med omvärlden (Mönkkönen 2002 s.40). Ibland bör man helt enkelt stanna upp och fundera över vad som påverkar ens tänkande och varför man reagerar på ett visst sätt (jfr. Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.188). Men det kräver också att man stannar upp för att man skall lära sig nytt, utvecklas och förnya sig (Kokkonen 2015 s.16). Dialog med omvärlden är en mellanmänsklig relation där deltagarna samverkar (Sarja 2008 s.113). En dialog är nödvändig för att en personalgrupp skall kunna utveckla samarbetet inom gruppen. (Sandberg 2006 s.114,115). Då har personalen möjlighet att tänka tillsammans och hitta en gemensam grund för de förståelser som råder ( jfr. Isaacs 2001 s.39). Genom att regelbundet ha möjligheter till gemensam reflektion skapas i personalgruppen en struktur som fungerar som forum för lärande (Kokkonen 2015 s.16) Att det på arbetsplatsen skapas tillfällen där personalen i en tolerant miljö har möjligheter att föra fram vad de upplever betungande fann både Glasberg et al. (2007 s.407) och Gustafsson et al. (2010 s.34) vara viktigt. Genom dialog kan personalen utveckla sin ödmödesförmåga och komma fram till en ny eller annorlunda förståelse av t.ex. en händelse genom att sätt ord på skeendet vilket kan ge händelsen en ny innebörd (Silfverberg 1999s.59). Ericson- Lindman & Strandberg (2013 s.396) noterade att de bör skapas tillfällen där personalen ges en möjlighet att tillsammans resonera kring etiskt svåra situationer för att personalen skall ha en möjlighet att öka sin medvetenhet om vad deras samvete säger dem och vad som ger dem dåligt samvete. Enligt författarna lär sig personalen genom detta att leva med sitt samvete på ett konstruktivt sätt.

Av dem som medverkar i dialogen krävs ett aktivt deltagande (Huttunen 2008 s.259). Detta gäller speciellt förmannen och arbetsledningen som fungerar som förebilder och har ett centralt ansvar när det gäller hur väl en värdering blir en del av den praktiska verksamheten (jfr. Silvennoinen & Kauppinen 2006 s.16). Enligt Tuveßon & Eklund (2014 s,1167) är det arbetsledningens ansvar att skapa möjligheter för personalen att diskutera och reflekterar över moraliska och etiska bekymmer och Juthberg et al. (2008 s.1905) betonar dialogen betydelse i dessa sammanhang och menar att arbetsledningen och organisationen aktivt bör gynna dialog på arbetsplatsen. Deltagande i dialogen är alltid frivilligt men alla berörda skall ha en chans att påverka det som diskuteras, att ställa frågor och att utmana de åsikter som framförts (Huttunen 2008 s.259). I fall upp-



fattningarna är väldigt olika kan det försvåra samarbetet, men likväl bör personalgruppen inte sträva till absolut konsensus utan ge rum för öppenhet för fortsatt dialog (Sandberg 2006 s.34, 160).

### Principen om att förbinda sig

Dialog är en kommunikativ verksamhet med strävan att uppnå samförstånd även om detta inte alltid är möjligt. Av deltagarna krävs därför en förmåga att förstå övriga deltagares tankar och känslor. (Huttunen 2008 s.259) Att lyssna är aktivt deltagande och en förutsättning för att ta och förstå en annans perspektiv (Kokkonen 2015 s.7). Att lyssna är först och främst ett förhållningssätt till en annan människa. Att lyssna kräver koncentration, närvaro, äkta intresse, empati och inlevelse och genom att lyssna kan vi lära oss acceptera och respektera en annan människa (Kaskela & Kekkonen 2007 s.32,34). Åhlin et al. (2013 s.936) fann att förmannens vilja att lyssna till personalen minskade personalens upplevelse av samvetsstress. Att lyssna är nyckeln till dialog (Kaskela & Kekkonen 2007 s.32). Åhlin (2015 s.39) kunde konstatera att förmannens närvaro i det dagliga arbetet gav personalen en känsla av samhörighet och också Silén et al. (2012 s.506) kunde påvisa att möjligheterna till att få psykosocialt stöd av förmannen var till stor hjälp för personalen. En dialog är nödvändig för personalen eftersom känslan av att vara uppskattad inte uppstår av sig själv utan i dialog med framförallt förman och arbetsledning (Kokkonen 2015 s.13). Åhlin et al. (2013 s.936) kunde konstatera att den närmaste förmannen kan stöda personalen genom att visa uppskattning för de arbete personalen utför, och att detta stöd är av största vikt för personalen.

Både Glasberg et al. (2008 s.256) och Åhlin (2015 s.39) kunde koppla samvetsstress till ett bristande stöd från förman och arbetsledare. Dahlqvist et al. (2009 s.244) och Kävlemark Sporrong (2007 s.57) kunde notera att personalen upplever oförenliga krav i sitt arbete när de är tvungna att ställa brukararbetet och administrativa uppgifter mot varandra. Föregående författare fann att personalen upplevde det som svek mot brukaren att utföra administrativa uppgifter, och svek mot ledningen att inte utföra administrativa uppgifter. Ericson- Lindman et al.( 2013 s.218) kunde påvisa att personalen upplever att de måste "stjåla tid" från brukararbetet för att kunna utföra andra uppgifter som t.ex. matlagning och städning. För en lyckad dialog krävs att personalen vågar föra fram de missförhållande som råder (jfr. Sarvimäki & Stenbock-Hult s.2009 s.186). Samtidigt

kräver det att arbetsledningen lyssnar, men en dialog kräver att den som lyssnar vågar ta emot det som sägs, även om de har en aning om att det som förs fram kommer att vara något negativt. I dessa stunder gäller det att inte inta försvarsposition vilket leder till att man slutar lyssna. Det gäller att hålla sig lugn och visa att man är redo att fortsätta lyssna. ( jfr.Kaskela & Kekkonen 2007 s.32) I en dialog krävs förmåga att förändra sina egna uppfattningar och att vara redo att fortsätta dialogen även i svåra stunder ( Huttunen 2008 s.259).

### Principen om ömsesidighet.

I detta sammanhang betyder ömsesidighet att deltagarna respekterar och tar hänsyn till varandra (Huttunen 2008 s. 259). Deltagarna bör se varandra som människor med egna uppfattningar och mål och det krävs ett respektfullt förhållningssätt till vilket hör att värdesätta och acceptera en annan människa. Ett respektfullt förhållningssätt framträder via tankar som tar sig uttryck som handlingar. Att förminska den andra, att vända den andra ryggen och låta förstå att den andra personen eller det personen säger inte har någon betydelse visar brist på respekt. (Kaskela & Kekkonen 2007 s.34) Samvetsstress kan relateras till bristande stöd från arbetsledare (jfr. Åhlin 2015; Glasberg 2008). Att inte få stöd av sin förman upplevs enligt Glasberg et al. (2008 s.256) av personalen som brist på status och personalen känner sig betydelselös för organisationen. I dessa stunder upplever personalen brist på respekt från arbetsledningen eftersom personalen upplever att arbetsledningen vänder dem ryggen (jfr. Kaskela & Kekkonen 2007 s.34).

Att inte ha inflytande på arbetsplatsen eller över de egna arbetsuppgifterna har ett samband med samvetsstress (Tuveson et al. 2010; Åhlin 2015 s.36). Till exempel hamnar personalen enligt Åhlin (2015 s.36) arbeta efter direktiv och riktlinjer som införs på arbetsplatsen av arbetsledningen. Åhlin (2015 s.36) beskriver hur personalen uppfattar ledningens riktlinjer som givna från ovan och kontrollerande. Personalen upplever enligt Åhlin (2015 s.36) dåligt samvete då de är tvungna att utföra arbetsuppgifter som de uppfattar att inte är till någon nytta för brukaren. I dessa situationer förekommer inte dialog mellan arbetsledning och personal eftersom dialog innebär att man inte ställer sig över en annan och tror sig veta bättre. I en äkta dialog kan alla delta och föra fram sin åsikt på lika villkor. (jfr. Kekkonen 2015 s.7) Dialog kräver tillit och en uppmuntrande miljö (Sarja 2008 s.114) och eftersom dialog inbegriper upplevelsen av att bli respekte-

rad och lyssnad till finns här rum för olika åsikter, rättframhet och ärlighet (Kaskela & Kekkonen 2007 s.38). Deltagarna i en dialog bör känna att de har möjlighet att påverka den gemensamma processen, men deltagarna bör också vara uthålliga och förbinda sig till processen (Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.186).

### Principen om uppriktighet

Tuovesson & Eklund (2014 s.1168) fann ett samband mellan låg kontroll på arbetsplatsen och höga nivåer av samvetsstress. Enligt författarna är det yttre omständigheter så som ständiga förändringar som leder till att personalen får stå emot inskränkande bestämmelser vilket ger personalen dåligt samvete. Också Glasberg (2007 s.49) noterade att ständiga förändringar gav personalen känslor av maktlöshet och pessimism. För att personalen skall lita på arbetsledningen och ett klimat av ömsesidigt förtroende och respekt skall vara möjligt är det enligt Glasberg (2007 s.68) väsentligt med en öppen kommunikation. Glasberg (2007 s.68) menar att personalen bör få information om organisationens framtid, om vad som pågår och vad som förväntas av personalen. I fall information undanhålls tar enligt Glasberg (2007 s.68) personalens tillit slut. När man för en dialog på en arbetsplats bör både arbetsledning och personal vara fullkomligt ärliga och uppriktiga mot varandra. Ingen ljuger eller vilseleder de andra ens i provocativt syfte. Var och en strävar till att föra fram sina tankar och känslor så uppriktigt som möjligt. När deltagarna förbinder sig till dialog förbinder de sig samtidigt till att vara ärliga. (jfr.Huttunen 2008 s.260) Öppenhet och en bekräftande attityd får en människa att förstå att hon är respekterad och uppskattad (Kaskela & Kekkonen 2007 s.34). Förmannens och arbetsledningens stöd behövs speciellt när personalen arbetar under hård press, har mycket nytt att lära sig i arbetet eller om det råder brist på personal (Kokkonen2015 s.14).

Som tidigare nämnts är förmannens närvaro i vardagen uppskattad av personalen (jfr. Åhlin 2015 s.39). Silén et al. (2012 s.507) påvisar också vikten av att förmannen delar med sig av sina beslut och för fram positiva argument om varför ett beslut tagits, speciellt om någon i arbetsgruppen är missnöjd med beslutet. En förman som är närvarande i vardagen har goda möjligheter att dela med sig information som berör personalgruppen till alla gruppens medlemmar. Ifall förmannen håller inne med information eller delar

med sig av informationen till bara en del i personalen försämrar det arbetsklimatet. (Sandberg 2006 s.120)

### Principen om reflektion

Målsättningen med dialog är en bättre förståelse för andras, men också för de egna uppfattningarna. Detta förutsätter åtminstone en vilja att kritiskt reflektera över sig själv, sina åsikter och vad som ligger som grund för dessa åsikter (Huttunen 2008 s.260). Deltagande i en dialog främjar utvecklingen av deltagarens medvetenhet (Sarja 2008 s.113). Samvetet kan sägs vara en form av etisk medvetenhet som berör de egna handlingarna, tankarna och känslorna. Samvetet har något att säga och människan är beredd att lyssna. (Sarvimäki & Stenbock-Hult 2009 s.97) Samvetet gör oss uppmärksamma i en situation och ger oss en möjlighet att handla rätt (Heidegger 1981 s.64). Samvetet styr våra handlingar samtidigt som samvetet kan frammana oss till självvrannsakan som ger oss en möjlighet att utveckla och fördjupa våra värderingar ( Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.97).

Vårt samvete är kopplat till vår moraliska känslighet (Sarvimäki & Stenbock - Hult 2009 s.95). Moralisk känslighet handlar om etisk kompetens, att lägga märke till att ett etiskt värde blivit aktuellt i en situation och moralisk känslighet inbegriper empati (Rest 1994 s.23). Gustafsson et al. (2010 s.34) fann att moralisk känslighet har en koppling till samvetsstress. En del i personalen är enligt Gustafsson et al. (2010 s.34) mer känslig än andra för brukarens behov och gör mer än de egentligen skulle orka och småningom känner dessa personer sig otillräckliga vilket ger dem dåligt samvete. I dessa situationer blir den inre dialogen viktig eftersom personen då kan reflektera över individuella handlingar och dess följder (jfr. Sarja 2008 s.113). En reflektiv dialog är en fortgående process med målsättning att skapa nya insikter och den moraliska känsligheten ökar (Sarvimäki & Stenbock -Hult 2009 s.191). Att öka den moraliska känsligheten kan i detta sammanhang betyda att öka förmågan att känna igen och reflektera över de egna känslorna och attityderna för att ha en möjlighet att förstå var de egna gränserna går för att orka med arbetet (jfr. Juujärvi et al. 2007 s.22).

Att vara moraliskt känslig innebär, som tidigare nämns, bl.a. att känna igen och reflektera över de egna känslorna (Juujärvi et al. 2007 s.22). Gustafsson et al. (2010 s.34) fann

att personer som upplevde mindre samvetsstress medvetet sökte stöd och hjälp när de upplevde sig behöva det. Enligt författarna betyder detta att man ödmjukt medger för sig själv och andra att man har behov av stöd. Individen har i dessa stunder gått en inre dialog och reflekterat över de egna handlingarna (jfr. Sarja 2008 s.113). Dahlqvist et al. (2009 s.245) noterade att ett stödjande arbetsklimat och en möjlighet att dela betungande känslor med en pålitlig medarbetare genast lindrade känslor samvetsstress. Silén et al. (2010 s.506) menar att personalen upplever varandras stöd som något ömsesidigt och att man finns där för varandra. Här finns alla möjligheter till dialog eftersom dialogen enligt Buber (2008 s.14-28) blir synlig i människors samvaro och i att två människor vänder sig till varandra. Detta är enligt Buber (2008 s.14-28) vad som menas med dialog, nämligen en ömsesidighet i den inre handlingen att vända sig till varandra.

Ericson- Lindman et al. ( 2013 s.220) beskriver hur personalen ibland inte har mod att ingripa i en medarbetares oetiska handlingar eller att säga emot en viljestark medarbetare. Juthberg et al. (2007 s.339) menar att detta kan bero på rädsla att försämra samarbetet med medarbetarna. Den inre dialogen påverkar här växelverkan som uppstår med omgivningen (jfr. Mönkkönen 2002 s.40). Det krävs moralisk motivation för att prioritera moraliska värderingar framom andra värderingar. Då en person inte är tillräckligt motiverad att prioritera moraliska värderingar framom andra värderingar uppstår brister i den moraliska motivationen. (Rest 1994 s.23,24)

Ericson- Lindman et al. (2013 s.220) beskriver hur personalen vissa dagar inte klarar av att möta en brukare eller en anhörig och hur personalen pga. detta upplever dåligt samvete. I dessa stunder är det viktigt med en inre dialog eftersom de egna förhandsuppfattningarna påverkar växelverkan med omgivningen (Mönkkönen 2002 s.40). Genom att identifiera sitt dåligt samvete har personalen enligt Glasberg (2007 s.62) möjligheter att bearbeta det. Det är genom att formulera samvetet i ord som vi enligt Dahlqvist (2009 s.46) kan uttala samvetets budskap, följa det och utvecklas både professionellt och som människor.

Personalen är enligt Dahlqvist et al. (2009 s.244) medvetna om det ansvar de via sin yrkesroll har för brukaren. Ansvar förenas med självständiga beslut och handlingar och förmåga att kunna välja mellan rätt och fel ( jfr. Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009

s.100). Om personalen upplever att de inte tagit sitt ansvar eller handlat fel och svikit brukaren ger det enligt Dahlqvist (2008 s.42) personalen dåligt samvete och känslor av skuld och skam. Dahlqvist et al. (2009 s.245) fann att känslan blir ännu mer förkrossande ifall någon kritiserar och ytterligare skuldbelägger personen. Känslan av skuld har dock betydelse eftersom de utvecklar en människa till att bli moraliskt ansvarig och motiverar till handlingar som får skuldbördan att lyfta (jfr. Heberlein 2005 s.152). Till skam kopplas känslor som misslyckande, otillräcklighet och svaghet (Heberlein 2008 s.82). Dahlqvist et al. (2009 245) fann att personalen upplevde känslor av misslyckande då de inte kunde hjälpa brukaren även om det gjorts allt rätt som professionella, men att misslyckande skett på ett mänskligt plan. I dessa stunder upplever personalen sannolikt skam eftersom hela människans person ifrågasätts vid känslor av skam (jfr. Cullberg Weston 2008 s.87).

Att uppleva sitt arbete så tungt att de påverkar familjelivet visade sig ha en koppling till dåligt samvete och de visade sig samtidigt vara en av de vanligaste källorna till samvetsstress (jfr. Glasberg 2007 s.59; Saarnio et al.2012 s.113; Juthberg 2008 s.39). Vi har alla ett personligt ansvar för vårt fysiska, psykiska och andliga välmående (jfr. Juul 1995 s.127) och personligt ansvar är också en förmåga till självreflektion och att medvetet välja sina värderingar (jfr. Sandman & Kjellström 2013 s.246) Det är viktigt att personalen har möjligheter att reflektera över sitt dåliga samvete i dylika situationer eftersom Dahlqvist et al. (2009 s.245) fann att de påminde personalen om att inte låta arbetskraven styra över dem.

#### **4.3.2 Att skapa gemensamma handlingssätt och tydliga roller genom dialog**

Ett etiskt problem framträder genom diskussioner och handlingar bland personalen och den grundläggande frågan lyder: "vad är gott eller ont, vad är rätt eller fel ?"(Leino-Kilpi & Välimäki 2008 s.61). Det är enligt Tuveson & Eklund (2014 s.1167) arbetsledningens ansvar att skapa tillfällen där personalen kan reflektera över etiska bekymmer. Etiska problem har ofta fler och inga självklara lösningar och personalen känner sig ofta osäker på vilken handling som leder till det bästa resultatet (Leino-Kilpi & Välimäki 2008 s.61). De finns två typer av etiska dialoger: problemlösande och reflektiva.

Vid problemlösande dialoger är målsättningen att finna en gemensam lösning på ett problem. Ofta har man två eller fler alternativ att välja mellan och man är tvungen att bestämma sig för ett för att kunna handla. De reflektiva dialogerna strävar inte till ett direkt resultat och målsättningen är att hos deltagarna skapa nya insikter och medvetenhet om det egna tänkandet. (Sarvimäki & Stenbock - Hult 2009 s.189-191)

Till exempel känner personalen sig enligt Ericson- Lindman et al. (2013 s.219) maktlösa när de inte kan hjälpa en brukare med utmanande beteende och detta ger personalen dåligt samvete. Dahlqvist (2008 s.45) fann att personalen i dessa stunder upplever att de inte duger vilket författaren tolkar som känslor av skam. Vidare beskriver Ericson- Lindman et al. (2013 s.218) hur personalen slits mellan en krävande anhörigs önskemål och det personalen uppfattar vore brukarens bästa. I dylika situationer bör personalen gå en problemlösande dialog för att finna en gemensam lösning på problemet (jfr. Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.189) Silén et al. (2012 s.506) kunde notera att gemensamt utarbetade handlingsmodeller eller rutiner för specifikt svåra situationer var till stort stöd för personalen eftersom personalen då kunde handla på ett sätt alla accepterar.

Silén et al. (2012 s.508) fann också att personalen upplevde lättnad när man på arbetsplatsen gjorde upp gemensamma regler för hur personalen bör arbeta, vad som är acceptabelt beteende och vad som inte är det. Till exempel beskriver Ericson- Lindman et al. (2013 s.219) hur personalen upplever dåligt samvete när en inkompetent medarbetare påverkar arbetsklimatet negativt och brukarna till följd av detta blir lidande. Författarna fann dessutom att upplevelsen förstärks ifall arbetsledningen inte ingriper. Också Åhlin et al. (2013 s.936) kunde notera att personal som bevittnade störande konflikter mellan medarbetare kände dåligt samvete även om de själva inte var inblandade i konflikten.

Personalen tvivlar enligt Ericson- Lindman et al. (2013 s.219) ofta på sig själv och sina handlingar och t.ex. Dahlqvist et al. (2009 s.244) fann att personalen känner sig osäker på om de gör rätt när de medicinerar en brukare mot brukarens vilja även om det är för brukarens bästa. Likaså upplever personalen det enligt Dahlqvist et al. (2009 s.244) tveklaktigt att begränsa en brukares handlingsutrymme även om det betyder att skydda brukaren från sig själv. Enligt författarna ger dessa situationer personalen dåligt samvete. I dylika situationer är det skäl att gå en reflektiv dialog med målsättning att skapa

nya insikter och medvetenhet om det egna tänkandet hos personalen ( jfr. Sarvimäki & Stenbock - Hult 2009 s.191).

## **5 AVSLUTANDE DISKUSSION**

Syftet med denna studie var att öka kunskapen om hur personal i social- och hälsovårdsbranschen genom dialog kan stödas vid samvetsstress. Resultatet visar att personalen vid samvetsstress kan stödas genom dialog och att det är viktigt att skapa möjligheter till dialog på arbetsplatsen. Det är arbetsledningens uppgift att skapa tid och tillfälle för personalen att gå dessa dialoger. Dialog genomförs på tre nivåer; mellan arbetsledning och personal, inom personalgruppen och inom varje individ.

Tid, eller snarare brist på tid, ser ut att vara en källa till samvetsstress men också ett hinder för dialog på arbetsplatser inom social- och hälsovårdsbranschen. Det är organisationen uppgift att skapa både tid och dialog (jfr. Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.188) men en närmare inblick i forskning kring samvetsstress och dialog visar att dialog inte alltid främjas. Det är organisationens värderingar och värdegrund som styr personalens möjligheter till dialog och sannolikt anser de flesta organisationer inom social- och hälsovårdssektorn att personalens välmående är väldigt viktigt för dem och att dialog främjas. Tyvärr kan det dock vara s.k. dolda värderingar som styr verksamheten. Organisationen säger sig ha en värdering, men kommer inte att handla i enlighet med den eftersom den dolda värderingen är starkare och kommer att styra (jfr. Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.180) I dag spelar ekonomin en stor roll inom social- och hälsovårdssektorn och ofta är det pengar som styr verksamheten även om de flesta organisationer går ut med andra värderingar.

Att den närmaste förmannen är tillgänglig och närvarande i det dagliga arbetet ser ut att vara av betydelse vid samvetsstress (jfr. Glasberg et al. 2008 s.256; Åhlin 2015 s.39). Även här är det frågan om värderingar och tid. Organisationen bör skapa förutsättningar för förmannen att finnas tillgänglig för personalen i det dagliga arbetet, men också förmannens egen inställning och värderingar är av betydelse. Förmannen bör göra sig tillgänglig och visa att hen lyssnar till personalen. Att lyssna är nyckeln till dialog (Kaskela & Kekkonen 2007 s.32). När förmannen lyssnar och tar personalens perspektiv signale-



rar förmannen att hen är intresserad av personalens arbete och personalen upplever att de är uppskattade (jfr. Kokkonen 2015 s. 7,13) På så sätt visar förmannen sitt stöd som vid samvetsstress är viktigt eftersom samvetsstress kan relateras till bristande stöd från förman och arbetsledning (jfr. Glasberg et al.2008 s.256; Åhlin 2015 s.39).

När det på arbetsplatsen råder tidsbrist är risken stor för att dialogen skall utebli. Men personalen kan också använda tidsbrist som ursäkt för att inte gå en dialog. Orsaken kan vara att man vill komma lättare undan, eller att man har en uppfattning om att etiska problem är svåra att lösa. (jfr. Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.188) Personalen vill inte skapa onödiga konflikter i arbetsgruppen och Juthberg et al. (2007 s.339) noterade att personalen undviker att föra fram en avvikande åsikt eller ingripa i en oetisk handling helt enkelt för att inte försämra samarbetet i personalgruppen. Ett bristande engagemang för etiska problem kan beröra enskilda individer eller hela personalgrupper (Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.188). Om man på arbetsplatsen gynnar dialog uppstår inte situationer som beskrivs ovan. Vid en dialog finns rum för olika åsikter, ärlighet och rättframhet (jfr. Kaskela & Kekkonen 2007 s.38). Men för att en dialog skall vara lyckad krävs att alla i personalgruppen ser sin åsikt och andel i gruppen som viktig och värdefull och ifall någon inte är modig nog att föra fram sina åsikter bör de övriga deltagarna uppmuntra medarbetaren att delta (jfr. Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.186). I dessa situationer fungerar förmannen som en förebild för personalen och genom god kommunikation och växelverkan kan förmannen påverka personalens förhållningssätt och sätt att agera tillsammans (jfr. Silvennoinen & Kauppinen 2006 s.16).

Det är inte alltid lätt att ärligt värdera sig själv och sina handlingar. En dialog förutsätter dock att personalen har en vilja att kritiskt reflektera över sig själv, sina åsikter och sina handlingar (jfr. Huttunen 2008 s.260). Men också en inre dialog kräver tid och ibland måste man ta tid, göra ett avbrott i arbetet, och fundera över vad som påverkar ens tänkande och varför man reagerar på ett visst sätt. En inre dialog betyder samtidigt att personalen lyssnar till sitt samvete eftersom samvetet berör de egna handlingarna, tankarna och känslorna (jfr. Sarvimäki & Stenbock- Hult 2009 s.97,188). Att för en inre dialog där man öppet medger för sig själv att man behöver personalgruppens stöd (jfr. Gustafsson et al.2010 s.34) eller att man inte är så bra på sitt arbete som man önskar vara (jfr. Dahlqvist et al. 2009 s.245) kräver mod och kan vara en krävande situation för vem som

helst. Genom en inre dialog har personalen möjligheter att arbeta sig igenom de svåra känslor som uppstår i arbetet ( jfr. Dahlqvist 2008 s.46). Personalen får också en möjlighet att öka sin medvetenhet om vad deras samvete säger dem och vad som ger dem dåligt samvete. Med hjälp av detta lär sig personalen leva med sitt samvete på ett konstruktivt sätt. (jfr. Ericson- Lindman & Strandberg 2013 s.396)

Det är viktigt att personalen vet vilka förväntningarna är på deras arbetsinsats eftersom otydliga krav ger personalen samvetsstress. Personalens situation försvåras av att det inte finns en konkret måttstock på hur god vård och omsorg ser ut. (jfr. Glasberg 2007 s.59) Därför är det viktigt att organisationen har en tydlig värdegrund som påverkar hur arbetsgemenskapens grunduppgifter, visioner och målsättningar byggs upp och utvecklas. Värdegrunden påverkar också handlingssätt och de val personalen gör i de vardagliga arbetet (jfr. Silvennoinen & Kauppinen 2006 s.13) och för personalen ger värdegrunden tydliga målsättningar i arbetet (Sandberg 2006 s.34). För att en värdegrund skall hållas levande bör alla på arbetsplatsen känna till de rådande värderingarna och ha en möjligheter att följa dem ( jfr. Sandman & Kjellström 2013 s.74). I fall värdegrunden inte är tydliga eller om personalen inte har en möjlighet att följa den bör det på arbetsplatsen finnas möjligheter till dialog kring detta.

Att inte ha inflytande och kunna påverka sina arbetsuppgifter ger personalen samvetsstress (jfr. bl.a. Åhlin 2015 s.36) Arbetsledningen bör inte ställa sig över personalen och införa direktiv och riktlinjer om hur personalen skall utföra sitt arbete. Tvärtom skall arbetsledningen ge personalen möjligheter att delta och påverka de beslut som görs. Då kan man i samarbete skapa riktlinjer och direktiv för hur arbetet skall utföras på ett för personalen acceptabelt sätt. Även om omständigheterna inte blir ideala har personalen fått vara med och påverka och ta beslut vilket ger personalen upplevelsen av att ha inflytande på arbetsplatsen. Det gäller för arbetsledningen att skapa tid och tillfälle för dialog där personalen har möjlighet att föra fram sin åsikt och för arbetsledningen att lyssna till vad personalen har att säga. I denna dialog bör både personalen och arbetsledningen delta på lika villkor, som jämlikar och här skall finnas rum för olika åsikter (jfr. Kaskela & Kekkonen 2007 s.38).

Att på arbetsplatsen genom dialog göra upp gemensamma regler för hur personalen bör arbeta, vad som är acceptabelt beteende och vad som inte är det, är till nytta för personalen (Silén et al. 2012 s.508). Då vet alla i personalen vilka regler som gäller och de är också lättare att tillrättavisa en medarbetare som handlar mot reglerna. Men det gäller också att gå en dialog kring den professionella rollen och vilken roll var och en har i arbetsgruppen, eftersom otydliga roller skapar samvetsstress (jfr. Tuveson & Eklund 2014 s.1167). Den professionella rollen hänger samman med kunskaper och färdigheter och för att skapa ett gott arbetsklimat är det skäl att gå en dialog kring vad som krävs av varje medarbetare i personalgruppen (jfr. Kokkonen 2015 s.21). Personalen bör också gå en dialog kring vilka arbetsuppgifter som berör hela gruppen och vilka de egna individuella uppgifterna är och vem som är bäst lämpad för vilken uppgift (jfr. Sandberg 2006 s.24,25). Över lag kan dialoger gås för att skapa en mer realistisk bild av vad som utgör rimliga krav och målsättningar i arbetet (jfr. Gustafsson et al.2010 s.34). Genom dessa dialoger är det möjligt att skapa ett gott arbetsklimat (jfr. Kokkonen 2015 s.21). Arbetsklimatet i sin tur har stor betydelse för de resultat man uppnår på arbetsplatsen (jfr. Sandberg 2006 s.106). Förmannen är inte ensam ansvarig för att skapa ett gott arbetsklimat. Varje medlem i personalgruppen bör ta sitt ansvar och föra fram sina åsikter på ett konstruktivt sätt. (jfr. Kokkonen 2015 s.21) Ett bra arbetsklimat ger ett bättre resultat i arbetet (jfr. Sandberg 2006 s. 106) och sannolikt mindre samvetsstress eftersom man har möjligheter att göra ett bra jobb.

När någon i personalgruppen lider av dåligt samvete är det viktigt att personen har en pålitlig medarbetare att vända sig till för lindring och tröst. Ett stödjande arbetsklimat är av största betydelse när någon lider av dåligt samvete. ( jfr. Dahlqvist et al. 2009 s.245) Arbetsklimatet består av den kommunikation som sker på arbetsplatsen t.ex. genom samtal och social växelverkan ( jfr. Sandberg 2006 s.106). När personalen kan vända sig till varandra upplever de varandras stöd som ömsesidigt och att man finns där för varandra (Silén et al. 2010 s.506). Här skapas också möjligheter till dialog eftersom dialogen blir synlig i människors samvaro och i att två människor vänder sig till varandra (jfr. Buber 2008 s. 14).

Sammanfattningsvis kan konstateras att dialog är en möjlig stödform vid samvetsstress och till exempel Juthberg et al. (2008 s.1905) betonar dialogen betydelse och menar att

organisationen och arbetsledningen aktivt bör gynna dialog på arbetsplatsen. Genom en dialog upplever personalen att arbetsledningen och förmannen lyssnar till dem och respekterar dem vilket kan ses som en direkt form av stöd. Via dialog känner sig också personalen uppskattad eftersom känslan av att vara uppskattad skapas i dialog med speciellt arbetsledningen och förmannen. Dialog främjar arbetsklimatet vilket i sin tur ger bättre resultat i arbetet. När personalen har möjlighet att göra ett bra jobb minskar samvetsstressen.

Genom att ge personalen möjligheter att regelbundet reflektera tillsammans över etiska problem och samvetsfrågor ger det personalen möjligheter att utveckla ett reflektivt tänkande samtidigt som personalen kan öka sin medvetenhet om vad samvetet säger dem och på så sätt lära sig leva med sitt samvete.

## **5.1 Kritisk granskning**

I detta arbete valde jag att göra en litteraturbaserad studie även om en empirisk undersökning vid första anblicken kanske hade varit ett naturligare val. Det finns flere undersökningar kring samvetsstress och alla påvisar att samvetsstress existerar och sliter på personalen (jfr. bl.a. Dahlqvist 2008 s.38). Enligt Glasberg et al. (2007 s.402) vore det viktigt att utreda hur samvetsstress kan lindras. Hade jag valt att göra en empirisk undersökning hade jag inte haft en möjlighet att så ingående undersöka hur just dialog kan användas som stödmotod och därför bestämde jag mig för att göra en litteraturoversikt.

Som metod känns litteraturoversikten rätt i förhållande till studiens frågeställningar eftersom frågeställningarna kräver ett rätt omfattande material. Att gå ut i empirin och göra undersökningen hade i detta sammanhang därför inte varit möjligt. Däremot kan man ifrågasätta om jag lyckats använda de material jag haft till mitt förfogande på ett uttömmande sätt. Att ur ett digert material få fram det relevanta har inte varit en lätt uppgift. De studier jag använt är kvalitativa, kvantitativa och en mix av båda metoderna och detta har inte gjort arbetet lättare. Därtill är samvetet ett rätt abstrakt begrepp som kan upplevas och beskrivas rätt olika beroende på författarens egna erfarenheter och uppfattningar och frågan är om jag alla gånger lyckats tolka författarna rätt. Kategoriseringen av materialet var heller ingen lätt uppgift eftersom de olika kategorierna och det

de representerar delvis går in i varandra. Jag har dock genomgående hållit mig till de kategorier jag skapat eftersom jag uppfattat dem som förnuftiga och representativa i förhållande till mitt material. Hur jag behandlat materialet och vad jag valt att lyfta fram påverkas av att jag jobbar inom social- och hälsovårdsbranschen även om jag strävat till objektivitet.

Jag har i denna studie genomgående strävat till öppenhet och beskriver både metod, literatursökningen, materialurvalet och analysprocessen så grundligt som möjligt (jfr. Jacobson 2007 s.175). Studiens design kan vid första anblicken kännas komplicerad men jag har efter bästa förmåga försökt klargöra hur jag gått tillväga genom att använda text, figurer och tabeller. Vid sökningarna i de olika databaserna kan begränsningar och sökord ha lett till bortfall av relevant material. Dock anser jag att jag hittat tillräckligt material av betydelse för att utföra min undersökning.

Även om de föregående faktorerna har gjort arbetet minst sagt utmanande upplever jag att jag lyckas lyfta fram det relevanta ur mitt material i förhållande till det jag ville undersöka.

## **5.2 Arbetslivsrelevans och förslag till fortsatt forskning**

Social- och hälsovården är en sektor som i dagens Finland utsätts för ständiga inbesparingar vilket ofta betyder mindre resurser. Trots detta förväntas personalen utföra ett bra arbetet och personalen har själva höga krav på sin arbetsinsats. Ett ständigt kompromissande i arbetet på grund av bristande resurser ger personalen dåligt samvete och i längden samvetsstress. För att orka jobba kvar i branschen krävs att personalen får stöd så de lär sig leva med sitt samvete på ett konstruktivt sätt. I detta arbetet vill jag därför lyfta fram hur personalen kan stödas genom dialog för att personalen skall orka med sitt arbetet och också i fortsättningen ha möjligheter att ge god vård och omsorg.

Som fortsättning på denna studie kunde man gå ut i empirin och fråga personalen hur de upplever att dialog fungerar som stödmetod vid samvetsstress. Även andra stödmetoder än dialog kunde undersökas. Genusperspektivet blev i denna studie obehandlat, mycket

pga. att det inte nämnvärt behandlades i de utvalda studierna, men detta perspektiv på samvetsstress kunde vara intressant att veta mera om.

## KÄLLOR / REFERENCES

- Arendt, Hanna. 1998, *Människans villkor, Vita activa*, Göteborg: Daidalos, 414s.
- Backman, Jarl. 2008, *Rapporter och uppsatser*, Lund: Studentlitteratur, 223s.
- Bartoldus, Ellen., Gillery, Beth., Sturges, Phyllis J. 1989, Job-related stress and coping among home- care workers with elderly people, *Health and social work*, (1989) 14(3): 204- 210
- Björklund, Maria & Paulsson, Ulf. 2012, *Seminarieboken. Att skriva, presentera och opponera*, Lund: Studentlitteratur, 147s.
- Buber, Martin. 2008 (1923), *Dialogens väsen*, Ludvika: Dualis Förlag AB, 134 s.
- Corley, C. Mary; Elswick, R.K.; Gorman, Martha; Clor Theresa. 2001, Development and evaluation of a moral distress scale, *Journal of Advanced Nursing*, 33(2), 250-256
- Cullberg Weston, Marta. 2008, *Från skam till självrespekt*, Stockholm: Natur och Kultur, 264 s.
- Dahlqvist, Vera. 2008, *Samvete i vården – att möta det moraliska ansvarets röster*, Umeå universitet, Tillgänglig: <http://diva-portal.org/smash/get/diva2:795016/FULLTEXT01.pdf> Hämtat: 1.3.2015
- Dahlqvist, V.; Söderberg, A.; Norberg, A. 2009, Facing inadequacy and being good enough: psychiatric care providers's narratives about experiencing and coping with troubled conscience, *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 16, 242-247
- Elo, Satu & Kyngäs, Helvi. 2008, The qualitative content analysis process, *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107- 115
- Ericson-Lindman, Eva; Norberg, Astrid; Persson, Birgitta & Strandberg Gunilla. 2013, Healthcare personel's experiences of situations in municipal elderly care that generate troubled conscience, *Scandinavian Journal of Caring science*, 27;215-223
- Ericson- Lindman, Eva & Strandberg , Gunilla. 2013, Care providers learning to deal with troubled conscience through participatory action research, *Action Research*, 11(4) 386-402.
- Eriksson, Esa & Arnkil, Tom. 2007, *Ta upp oron. En handbok i tidiga dialoger*. Handböcker 64, Forsknings- och utvecklingscentralen för social- och hälsovården, 63s.
- Eronen, Minna. 2014, Förfrågan via e- post om personaltäthet [muntl.] 12.8.2014

- Fink, Arlene. 2014, *Conducting research literature reviews. From the Internet to paper*. Los Angeles: SAGE Publications, Inc., 257s.
- Forskningsetiska delegationen. 2012, *God vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelser från den i Finland*, www.tenk
- Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd. *Projektkatalog*, Hämtad: 27.6.2015, Tillgänglig: <http://www.forte.se/sv/Projektkatalog/?arende=9174>
- Freire, Paulo. 1972. *Pedagogik för förtryckta*, Stockholm: Gummessons, 202s.
- Friberg, Febe. 2006 a), Att göra en litteraturoversikt, I Friberg, Febe (red.) 2006, *Dags för uppsats- vägledning för litteraturbaserade examensarbeten*, Lund: Studentlitteratur, 181s.
- Friberg, Febe. 2006 b), Tankeprocessen under examensarbetet, I Friberg, Febe (red.) 2006, *Dags för uppsats- vägledning för litteraturbaserade examensarbeten*, Lund: Studentlitteratur, 181s.
- Fromm, Erich. 1982 (1947), *Är människan ond eller god?* Tredje, något bearbetade upplagan, Stockholm: Natur och Kultur, 210s.
- Glasberg, Ann-Louise; Eriksson, Sture & Norberg Astrid. 2008, Factors associated with "stress of conscience" in health care, *Scandinavian Journal of Caring Science*, "2008; 22; 249-258
- Glasberg, Ann-Louise. 2007. Stress of conscience and burnout in healthcare: the danger of deadening one's conscience. Umeå Universitet. Tillgänglig: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:140236/FULLTEXT01.pdf> Hämtat: 18.1.2014
- Glasberg, A.L.; Eriksson, S. & Norberg, A. 2007, Burnout and "stress of conscience" among healthcare personnel, *Journal of Advanced Nursing*, 57(4), 392-403
- Gustafsson, Gabriella.; Eriksson, Sture.; Strandberg, Gunilla. & Norberg, Astrid. 2010, Burnout and perceptions of conscience among health care personnel: A pilot study, *Nursing Ethics* 17 (1) 23-38
- Grönroos, Maarit & Hirvonen, Anna. 2012. Eettinen kuormittuneisuus ja eettisten dilemmaojen sisällöt kunta-alan hoitohenkilöstöllä. Jyväskylän yliopisto. Tillgänglig: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/40186/978-951-39-4899-3.pdf?sequence=1> Hämtat: 14.2.2015
- Heberlein, Ann. 2014, *Etik, människa, moral mening, en introduktion*. Stockholm: Albert Bonniers Förlag, 279 s.



- Heberlein, Ann. 2008, *Det var inte mitt fel! Om konsten att ta ansvar*, Stockholm: Ica Bokförlag, 175 s.
- Heberlein, Ann. 2005, *Kränkningar och förlåtelse*, Stockholm: Thales, 286s.
- Heidegger, Martin. 1981. *Varat och tiden Del 2*, Lund: Doxa Press, 268 s.
- Helkama, Klaus. 2009, *Moraalipsykologia. Hyvän ja pahan tällä puolen*. Helsinki: Edita, 343 s.
- Hirvonen, Helena & Husso Maarit. 2012, *Hoivatyön ajalliset kehykset ja rytmiristiriidat*. I *Työelämän tutkimus, Arbetlivsforskning 2* – 2012. Turku: Työelämän tutkimusyhdistys ry. Tillgänglig: [http://pro.tsv.fi/tetu/tt/Tyoelaman\\_tutkimus\\_2012-2.pdf](http://pro.tsv.fi/tetu/tt/Tyoelaman_tutkimus_2012-2.pdf), Hämtat 24.10.2014
- Huttunen, Rauno. 2008, *Dialogiopetuksen filosofiaa*, I Tomperi, Tuukka & Juuso, Hannu (toim.), *Sokrates koulussa. Itsenäisen ja yhteisöllisen ajattelun edistämisen opetuksessa*, Tampere: Eurooppalaisen filosofian seura ry / niin & näin 384s.
- Isaacs, William. 2001. *Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito*, Helsinki: Kauppakaari/Talentum Media Oy, 394 s.
- Jacobsen, Dag Ingvar. 2007, *Förståelse, beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälso- och socialvård*. Lund: Studentlitteratur, 316s.
- Jameton, Andrew. 1984, *Nursing practice, the ethical issues*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Juthberg, Christina. 2008, *Samvetsstress hos vårdpersonal i den kommunala äldreomsorgens särskilda boende*. Umeå universitet. Hämtat: 18.1.2014 Tillgänglig: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:142172/FULLTEXT01.pdf>
- Juthberg, Christina; Eriksson, Sture; Norberg, Astrid & Sundin, Astrid. 2008, Stress of conscience and perceptions of conscience in relation to burnout among care-providers in older people, *Journal of clinical nursing* 17, 1897- 1906
- Juthberg, Christina; Eriksson, Sture; Norberg, Astrid & Sundin, Astrid. Perceptions of conscience in relation to stress of conscience, *Nursing ethics*, 2007 14 (3)
- Juujärvi, Soile; Myyry, Liisa; Pessa, Kaija. 2007, *Eettinen herkkyyks ammatillisessa toiminnassa*, Helsinki: Tammi, 318 s.
- Juul, Jesper. 1995, *Ditt kompetenta barn. På väg mot nya värderingar för familjen*, Stockholm: Wahlström & Widstrand, 259s.
- Kaskela, Marjatta & Kekkonen, Marjatta. 2007, *Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta - opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen*, STAKES, Oppaita 63 161s.

- Kaski, Markus; Manninen, Anja; Pihko, Helena. 2009, *Kehitysvammaisuus*. 4.uudistettu painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 378s.
- Kinnunen, Toni. 2015, *Kunta 10, VANTAA*. [muntl.] 24.4.2015
- Kokkonen, Antti,; Strömberg Seija & Syvänen Sirpa. 2015, *Dialogisen johtamisen palapeli -kehittämisen työkaluja esimiehelle*, Työturvallisuuskeskus TTK 46s.
- Kälvemark Sporring, Sofia. 2007, *Ethical Competence and Moral Distress in the Health Care Sector*. A prospective Evaluation of Ethics Rounds. Uppsala Universitet. Hämtat: 18.1.2014 Tillgänglig: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:169667/FULLTEXT01.pdf>
- Laine, Marjatta; Kokkinen, Lauri; Kaarlela- Tuomaala, Anu; Valtanen, Elisa; Elovainio, Marko; Keinänen, Mika; Suomi, Reima. 2010, *Sosiaali ja terveystieteen työt 2010. Kahden vuosikymmenen kehityskulku*. Helsinki: Työterveyslaitos, 138s.
- Leino- Klipi, Helena & Välimäki Maritta. 2008, *Etiikka hototyössä*, Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 422 s.
- Lützén, Kim; Cronqvist, Agneta; Magnusson, Annabella; Andersson, Lars. 2003, Moral stress: synthesis of a concept, *Nursing ethics* 10 (3)
- McCarthy, Joan & Dedy, Rick. 2008, Moral distress reconsidered, *Nursing ethics* 15 (2)
- Molander, Gustaf. 2014, *Hoidanko oikein? Eettinen kuormitus hoito- ja hoivatyössä*. Jyväskylä: PS-kustannus, 304 s.
- Myrsky, Liisa & Helkama Klaus. 2002, The Role of Value Priorities and Professional Ethics Training in Moral Sensitivity, *Journal of Moral Education*, Vol. 31, No. 1, 2002
- Mälqvist, Ingela; Åborg, Carl & Forsman Mikael. 2011, *Styrformer och arbetsförhållanden inom vård och omsorg - en kunskapssammanställning om New Public Management*, Stockholm: Karolinska Institutets folkhälsoakademi, 71 s.
- Mönkkönen, Kaarina. 2002, *Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa*, Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94
- Nykänen, Hannes. 2009, *Samvetet och det dolda – om kärlek och kollektivet*, Ludvika: Dualis, 350s.
- Rest, James. 1994, Background: Theory and Research. I James R. Rest & Darcia Narvaez (ed.). 1994, *Moral Development in the Professions: Psychology and Applied Ethics*, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., 248s.

- Saarnio, Reetta.; Sarvimäki Anneli.; Laukkala, Helena.; Isola, Arja. 2012. Stress of conscience among staff caring for older persons in Finland, *Nursing Ethics*, 19(1) 104-115.
- Sandberg, Håkan. 2006, *Det goda teamet*, Lund: Studentlitteratur, 190s.
- Sandman, Lars & Kjellström Sofia. 2013, *Etikboken. Etik för vårdande yrke*, Lund: Studentlitteratur, 406 s.
- Sarja, Anneli. 2008, Dialogipedagogiikka ja yhteisöllinen oppiminen, I Päivi Venäläinen. *Kulttuuriperintö ja oppiminen*, Suomen museoliiton julkaisuja 58 169s.
- Sarvimäki, Anneli & Stenbock- Hult, Bettina. 2009, Hototyön etiikka, Helsinki: Edita, 200s.
- Silén, Marit.; Kjellström, Sofia.; Christensson, Lennart.; Sidenvall, Birgitta.; Svantesson, Mia. 2012, What actions promote a positive ethical climate? A critical incident study of nurses' perceptions, *Nursing Ethics*, 19(4) 501-512
- Silfverberg, Gunilla. 1999, Praktisk klokhet, Om dialogens och dygdens betydelse för yrkesskicklighet och socialpolitik. Stockholm: Symposion
- Silvennoinen, Markku & Kauppinen, Risto. 2006, *Onnistu alaisena - näin johdan esimiestä ja itseäni*. Helsinki: Tammi, 175s.
- Söderman, Lena & Antonson Sivert. 2011, *Nya omsorgsboken*, Upplaga 5:1. Malmö: Liber, 290 s.
- Söderman, Lena & Nordlund, Mårten. 2005, *Utvecklingsstörning / funktionshinder*, Stockholm: Liber, 240 s.
- Tu vesson, Hanna; Eklund, Mona & Wann-Hansson, Christine. 2012, Stress of conscience among psychiatric nursing staff in relation to environmental and individual factors, *Nursing Ethics*, 19(2) 208-219
- Tu vesson, Hanna. & Eklund Mona. 2014, Psychosocial work environment, stress factors and individual characteristics among nursing staff in psychiatric in-patient care, *International journal of environmental research and public health*, 11(1), 1161-1175; doi: 10.3390/ijerph110101161
- Työ- ja päivätoiminta. vantaa.fi Hämtad 16.7. 2013 Tillgänglig: [http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali-\\_ja\\_terveyspalvelut/vammaispalvelut/tyo-\\_ja\\_paivatoiminta](http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali-_ja_terveyspalvelut/vammaispalvelut/tyo-_ja_paivatoiminta)

- Vanda stad budget och ekonomiplan 2015 – 2018. Tillgänglig:  
[http://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaa\\_wwwstructure/103898\\_Vanda\\_stads\\_budget\\_2015.pdf](http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaa_wwwstructure/103898_Vanda_stads_budget_2015.pdf) Hämtad: 2.5.2015
- Wampo – tilaa kaikille. Vantaan vammaispoliittinen ohjelma ja toimenpidesuunnitelma vuosille 2012- 2016. Hämtad 5.9.2014 Tillgänglig:  
[http://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaa\\_wwwstructure/79587\\_Wampon\\_pp.pdf](http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaa_wwwstructure/79587_Wampon_pp.pdf)
- Yksilökeskeinen ajattelu, suunnittelu ja toiminta. verneri. net Hämtad 17.7.2013 Tillgänglig: <http://verneri.net/yleis/kehitysvamma-ala-ammattina/yksilokeskeinen-tyoote/yksilokeskeinen-ajattelu-suunnittelu-ja-toiminta.html>
- Zhang, Hong; Wang, Kang; Liu, Yu; Chan, K- S Darius. 2013, Factors associated with stress of conscience among emergency medical technicians in China, *International Journal of Nursing Practice* 2013; 19 (Suppl.3): 89-96
- Åhlin, Johan. 2015, Stress of conscience and burnout among healthcare personnel working in residential care of olderpeople, Umeå universitet, Tillgänglig: <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:789780/FULLTEXT03.pdf> Hämtat: 28.3.2015
- Åhlin, Johan; Ericson- Lindman, Eva; Eriksson, Sture; Norberg, Astrid & Strandberg, Gunilla. 2013, Longitudinal relationships between stress of conscience and concepts of importance, *Nursing Ethics*, 20(8) 927-942
- Östlundh, Linda. 2006, Informationssökning. I Friberg, Febe (red.) 2006, Dags för uppsats- vägledning för litteraturbaserade examensarbeten, Lund: Studentlitteratur, 181s.

## BILAGA 1      Litteratursökning

Datum	Sökmotor eller da- tabas	Sökord	Träffar	Antal ge- nomgångna	Orsak till uteslutning	Antal valda undersökningar	Titel på vald un- dersökning eller artikel
14.2. 2015	ARTO	Samvetsstress	0	0		0	
14.2. 2015	ARTO	Moralisk stress	0	0		0	
14.2.2015	ARTO	Etisk stress	0	0		0	
14.2.2015	ARTO	Omatunnonstressi	0	0		0	
14.2.2015	ARTO	Moraalinen stres- si	1	0	Artikelns rubrik hän- visar inte till studiens tema		
14.2.2015	ARTO	Eettinen stressi	12	12	Artikelns rubrik hän- visar inte till studiens tema/ Ej relevant för studien	1	1. Eettinen kuor- mittuneisuus ja eet- tisten dilemmojen sisällöt kunta-alan hoitohenkilöstöllä
13.2.2015	EBSCO	Stress of consci- ence	93.512	0		0	
14.2.2015	EBSCO	Stress of con- science AND So- cial work	54	Gått igenom 20 första	Artikelns rubrik hän- visar inte till studiens	0	

					tema/ Ej relevant för studien		
14.2.2015	EBSCO	Moral distress	38.185	0		0	
14.2.2015	EBSCO	Moral distress AND Social work	82	Gått igenom 30 första	Ej relevant för studien/ Artikelns rubrik hänvisar inte till studien tema	0	
14.2.2015	EBSCO	Ethical stress AND Social work	139	Gått igenom 40 första	Rubriken hänvisar inte till studiens tema/ Ej relevant för studien	0	
22.2.2015	EBSCO	Troubled conscience AND Stress of conscience	34		Rubriken hänvisar inte till studiens tema/ Ej relevant för studien	10	1. Stress of conscience and perception of conscience in relation to burn-out among care-providers in older people 2. Perception of conscience in relation to stress of conscience 3. Longitudinal relationships between

							<p>stress of conscience and concepts of importance</p> <p>4. Stress of conscience among psychiatric nursing staff in relation to environmental and individual factors</p> <p>5. Factors associated with "stress of conscience" in healthcare</p> <p>6. Stress of conscience among staff caring for older persons in Finland</p> <p>7. Burnout and stress of conscience among healthcare personnel</p> <p>8. Burnout and perception of conscience among health care personnel: A pilot study</p> <p>9. Healthcare personnels's experiences of situations in municipal</p>
--	--	--	--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

							elderly care that generate troubled conscience
22.2.2015	EBSCO	Ethical climate AND Stress of conscience	28		Ej relevant för studien		1. What actions promote a positive ethical climate? A critical incident study of nurses' perceptions
15.2.2015	SAGE Journals	Stress of conscience	8		Artikel redan funnen i annan databas/ Ej relevant för studien	1	1. Care providers learning to deal with troubled conscience through participatory action research
15.2.2015	SAGE Journals	Moral distress AND Social work	26		Ej relevant för studien/ Artikel redan funnen	0	
15.2.2015	SAGE Journals	Stress of conscience AND Social work	3		Ej relevant för studien	0	
15.2.2015	SAGE Journals	Ethical stress AND Social work	3		Ej relevant för studien	0	
1.3.2015	Google Scholar	Troubled conscience AND Stress of conscience	148	Gått igenom 80 första	Ej relevant för studien/ Artikel redan funnen	3	1. Facing inadequacy and being good enough: psychiatric care providers' narratives about experiencing and



							<p>coping with troubled conscience 2.</p> <p>The influence of conscience in nursing</p> <p>3. Psychosocial work environment, stress factors and individual characteristics among nursing staff in psychiatric In-patient care</p>
1.3.2015	Google Scholar	Samvetsstress	103	Gått igenom 70 första	Rubriken hänvisar inte till studiens tema/ Ej relevant för studien	1	1. Samvete i vården – att möta det moraliska ansvarets röst
1.3.2015	Google Scholar	Socialt arbete och samvetsstress	73		Rubriken hänvisar inte till studiens tema	0	
28.3.2015	Google	Samvetsstress	2.420	0		0	
28.3.2015	Google	Samvetsstress och person centrerad vård	106	Gått igenom 20 första	Rubriken hänvisar inte till studiens tema	1	1. Stress of conscience and burnout among healthcare personnel working in residential care of older people

## BILAGA 2      Översikt av analyserad litteratur

Nr	Undersökningens/Artikelns titel	Författare och årtal	Syfte	Design	Urval/Sampel	Mätinstrument/data insamling	Resultat och slutsatser
1.	Facing inadequacy and being good enough: psychiatric care providers' narratives about experiencing and coping with troubled conscience	Dahlqvist,V., Söderberg, A. & Nordberg,A. 2009	Att klarlägga innebörden av dåligt samvete bland personal inom den psykiatriska vården.	Kvalitativ studie, intervju, tolkning genom en fenomenologisk-hermenutisk metod.	n= 10, nio sjuksköterskor och en socialarbetare.	Ostrukturerad intervju.	Två teman framträdde: att konfronteras med otillräcklighetskänslor och att kunna se sig själv som god nog. Genom att delge sina känslor till kollegor kunde respondenterna uthärda känslan av otillräcklighet som i annat fall hotade göra dem handlingsförlamade.
2.	Healthcare personnel's experiences of situations in municipal elderly care that generate	Ericson-Lindman,E., Nordberg,A., Persson,B.&	Att beskriva i vilka situationer sjukvårdspersonalen inom åld-	Kvalitativ studie, intervju, innehållsanalys.	n= 20, 12 sjuksköterskor och åtta närvårdare	Strukturerad intervju	Respondenterna kände dåligt samvete i följande situationer: Att

	troubled conscience	Strandberg, G. 2013	ringsvården upplever dåligt samvete.				hamna i kläm mellan olika krav, att inte ha tid för patienten pga. andra uppgifter, att inte kunna lindra patientens lidande, att vara tvungen att erbjuda omsorg som är eller känns fel.
3.	Care providers learning to deal with troubled conscience through participatory action research	Ericson-Lindman,E.& Strandberg,G. 2013	Att identifiera processer som hjälper personalen att befatta sig konstruktivt med sitt dåliga samvete som uppstår pga. problembe- teende hos brukarna.	Kvalitativ studie, participatory action research (PAR)	n= 15, sjuksköterskor och när- vårdare	Inspelningar av interventions ses- sioner, observa- tioner, responden- ternas skriftliga reflektioner	Vårdarna hade under ett års tid sammankomster kring temat och genom PAR lärde sig vårdarna lindra sitt dåliga samve- te.
4.	What actions promote a positive ethical climate? A critical inci- dent study of nurs- es' perceptions	Silén,M., Kjell- ström,S., Christens- son,L., Si- densvall,B., Svantes- son,M. 2012	Att utforska och beskriva verk- samhet som akutvårdare upp- fattar att påver- kar det etiska klimatet på ar- betsplatsen posi- tivt.	Kvalitativ studie, Flana- gan's critical incident tech- nique (CIT)	n= 20, sjukskö- terskor som tidi- gare deltagit i en studie gällande moralisk stress och etiskt klimat. De avdelningar som i den tidiga- re undersökning-	Semistrukturerad intervju	Respondenterna upplevde möjlig- heten till kollegialt stöd och teamarbe- te som de viktigas- te faktorerna när det gäller att skapa ett positivt etiskt klimat på arbets-

					en fått högst poäng gällande etiskt klimat valdes till denna studie.		platsen.
5.	Psychosocial work environment, stress factors and individual characteristics among nursing staff in psychiatric in-patient care	Tu vesson, H. & Eklund, M. 2014	Att undersöka upplevelsen av den psykosociala arbetsmiljön bland psykiatriska vårdare och hur individuella särdrag – inflytande, moralisk sensitivitet, upplevd stress och samvetsstress – är relaterade till olika aspekter av en psykosocial arbetsmiljö.	Kvantitativ studie, enkäter, multivariate analysis	n=93, sjuksköterskor och närvårdare	QPSNordic 34+, Perceived stress scale, Stress of conscience questionnaire (SCQ), Moral sensitivity questionnaire (MSQ), Master scale.	Upplevelsen av stress gav respondenterna en upplevelse av dåligt klimat inom organisationen. Höga nivåer av samvetsstress var relaterade med låg tydlighet av roller (uppgifter). Höga nivåer av samvetsstress kan också relateras till låg personlig kontroll (inflytande) på arbetsplatsen.
6.	Stress of conscience and perceptions of conscience in relation to burnout among care-providers in older people	Juthberg,C., Eriksson,E., Nordberg,A. & Sundin,K. 2008	Att undersöka sambandet mellan samvetet och utbrändhet bland personal inom äldreomsorgen. (Denna studie är en del av en större studie)	Kvantitativ studie, enkäter, multivariate canonical correlation analysis	n= 146 vårdare (care-providers)	Stress of conscience questionnaire (SCQ), Perceptions of conscience questionnaire (PCQ), Maslach burnout inventory (MBI).	Sambandet mellan samvetsstress och utbrändhet indikerar att upplevelsen av otillräcklighet och motsägelsefulla krav är relaterade till utbrändhet.

			re studie angående samvetsstress)				Att vara tvungen att döva sitt samvete är kraftigt relaterat till utbrändhet.
7.	Perception of conscience in relation to stress of conscience	Juthberg,C., Eriksson,E., Nordberg,A. & Sundin,K. 2007	Att undersöka sambandet mellan upplevelsen av samvetet (dåligt samvete) och samvetsstress bland personal inom åldringsvården. (Denna studie är en del av en större studie angående samvetsstress)	Kvantitativ studie, enkäter, multivariate canonical correlation analysis	n= 146 vårdare (care-providers)	Stress of conscience questionnaire (SCQ), Perceptions of conscience questionnaire (PCQ), maslach burnout inventory (MBI).	Upplevelsen av ett dåligt samvete visar ett samband med samvetsstress.
8.	Longitudinal relationships between stress of conscience and concepts of importance	Åhlin,J., Ericson-Lindman,E., Eriksson,S., Norberg,G. & Strandberg,G. 2013	Att över tid beskriva sambandet mellan nivån av samvetsstress, upplevelsen av samvete, utbrändhet och uppskattning av personcentrerat klimat och socialt stöd bland personal inom	Kvantitativ studie, enkät, The statistical package for the social sciences(SPSS)	21 boenden i norra Sverige. n= 488 (november 2009) och samma förfrågan ett år senare n= 277 (november 2010)	Stress of conscience questionnaire (SCQ), Perceptions of conscience questionnaire (PCQ), Maslach burnout inventory (MBI), Person-centered climate questionnaire (PCCQ), Social support	Att uppfatta sitt samvete som en börda, uppleva emotionell utmattning och avhumanisering och att lägga märke till störande konflikter mellan medarbetarna visade sig ha ett samband med samvetsstress. Ti-

			åldringsvården.			(SocIS)	den skapade inga förändringar i resultatet.
9.	Stress of conscience among staff caring for older persons in Finland	Saarnio, R., Sarvimäki, A., Laukka, H. & Iso-la, A. 2012	Att testa en finsk version av frågeformuläret Stress of conscience (SCQ) och undersöka samvetsstress bland personal inom åldringsvården i Finland.	Kvantitativ studie, enkät, The statistical package for the social sciences (SPSS)	45 enheter, n=350, vårdare inom äldreomsorgen	Stress of conscience questionnaire (SCQ)	Respondenterna ansåg att de inte hade tid att ge god vård och detta gav dem dåligt samvete. Arbetet tröttnade ut respondenterna med den påföljd att respondenterna upplevde att de inte kunde ge tillräckligt med uppmärksamhet till sina anhöriga.
10.	Burnout and "stress of conscience" among healthcare personnel	Glasberg, A.L., Eriksson, S. & Norberg, A. 2007	Att undersöka faktorer som kan leda till utmattning bland personal inom hälsovården.	Kvantitativ studie, enkäter, The statistical package for the social sciences (SPSS)	n= 423, personal inom hälsovården i ett hälsovårdsdistrikt i Sverige	Maslach burnout inventory (MBI), Stress of conscience questionnaire (SCQ), Perceptions of conscience questionnaire (PCQ), Social support (SocIS), Resilience scale (RS), Personal and work demographics.	Att uppmärksamma sitt egna och andras dåliga samvete är viktigt för att förebygga utmattning och personalen bör ges möjligheter att reflektera över sitt dåliga samvete.

11.	Stress of conscience among psychiatric nursing staff in relation to environmental and individual factors	Turesson,H., Eklund,M. & Wann- Hans- son,C. 2012	Att undersöka sambandet mellan miljö och individ faktorer och samvets- stress bland per- sonalen inom den psykiatriska vården.	Kvantitativ studie, enkäter, The statistical package for the social scienc- es(SPSS)	n= 93, vårdare inom psykiatrin	Stress of con- science question- naire (SCQ), Ward atmosphere Scale (WAS), QPSNordic 34+, Perceived stress scale (PSS), Moral sensitivity Ques- tionnaire (MSQ), Mastery scale, Nursing staff characteristics.	Upplevelsen av en moralisk börda och klienternas aggressiva beteen- de ökade risken för samvetsstress. Inflytande och kontroll på arbets- platsen minskade risken för sam- vetsstress.
12.	Factors associated with stress of conscience in healthcare	Glasberg, A.L., Eriks- son, S. & Norberg, A. 2008	Att undersöka faktorer relatera- de till samvets- stress, dvs. stress relaterat till ett dåligt samvete.	Kvantitativ studie, enkäter, The statistical package for the social scienc- es(SPSS)	n= 423, personal inom hälsovår- den i ett hälso- vårdsdistrikt i Sverige	Stress of con- science question- naire (SCQ), Per- ceptions of con- science question- naire (PCQ), Re- vised moral sensi- tivity question- naire, Social inter- actions scale, Re- silience scale, Per- sonal/Work de- mographic form.	Faktorer som leder till samvetsstress är att inte ha möj- ligheter att handla enligt sitt samvete på arbetsplatsen och att uppleva en moralisk börda, vilket är en oför- måga att behandla moraliska pro- blem.
13.	Burnout and percep- tions of conscience among health care per- sonnel: A pilot study	Gustafsson, G., Eriksson, S., Strand- berg, G.,	Att klargöra upp- levelsen av sam- vete, samvets- stress, moralisk	Kvantitativ studie, enkäter, The statistical package for the	n= 40, Utvalda genom tidigare intervjuer. Inde- lade i n=20, per-	Perceptions of conscience ques- tionnaire (PCQ), Stress of con-	Höga nivåer av samvetsstress, att uppleva sitt sam- vete som en börda,

		Norberg,A. 2010	känslighet, socialt stöd och flexibilitet bland personal inom hälsovården. Personalen, från samma arbetsplats, indelades i två grupper; en grupp som visat tecken på utmattning och en grupp som inte visat tecken på utmattning.	social sciences(SPSS)	soner som är eller håller på att bli utmattade och n=20 personer som inte lider av utmattning.	science questionnaire (SCQ), Revised moral sensitivity questionnaire, Social interactions scale, Resilience scale.	att måsta tysta sitt samvete för att kunna jobba kvar och bristande stöd var karakteriserade gruppen med utmattning. Att uppleva samvetet som en tillgång och att ha överseende var bl.a. faktorer som karakteriserade personerna som inte led av utmattning.
14.	Eettinen kuormittuneisuus ja eettisten dilemmojen sisällöt kuntalan hoitohenkilöstöllä	Grönroos,M., Hirvonen,A. 2012	Att undersöka vårdpersonalen i den kommunala sektorns upplevelser av etisk belastning samt vad de vanligaste etiska dilemman består av. (Undersökningen är en del av en större studie)	Kvantitativ studie, enkät, The statistical package for the social sciences(SPSS)	n= 622, personal inom vården i den kommunala sektorn	Enkät	Undersökningen visar att personalen upplever etisk belastning i sitt arbete och att detta leder till stress som påverkar personalens hälsa negativt.
15.	Samvetsstress hos vårdpersonal i den kommunala äldreom-	Juthberg, C. 2008	Att beskriva synen på samvetet, samvetsstress	Kvalitativ och kvantitativ studie, enkät, in-	Enkäten besvarades av n=146, 50 sjuksköters-	Perceptions of conscience questionnaire (PCQ),	Det finns ett samband mellan samvetsstress och ut-



	sorgens särskilda boende		och utbrändhet och att undersöka sambanden mellan dem. (Undersökningen är en del av en större studie)	tervju, The statistical package for the social sciences(SPSS), fenomenologisk- hermeneutisk metod.	kor och 96 vårdbiträden. Av dessa valdes n=12 ut efter bestämda kriterier för intervjuer.	Stress of conscience questionnaire (SCQ), Maslach burnout inventory (MBI), semistrukturerad intervju.	brändhet. Att känna sig otillräcklig, maktlös och hindrad att ge god vård ger känslor av dåligt samvete.
16.	Samvete i vården - att möta det moraliska ansvarets röster	Dahlqvist,V. 2008	1)Att utveckla de enkäter som används för att undersöka synen på samvetet, moralisk känslighet och utbrändhet och sambanden mellan dessa. 2) Att tolka betydelsen av dåligt samvete ur ett självtröstande perspektiv.	Kvalitativ och kvantitativ studie, fem delstudier. I-III enkäter, IV genom skriftliga svar, V intervju, I-III The statistical package for the social sciences(SPSS), IV tematisk innehållsanalys, V fenomenologisk hermeneutik.	I-III n=444, n=278, n= 10, IV n= 168, V n=10, dessa deltagare utvalda bland dem som svarat på delstudie III. Respondenterna är alla vårdare i olika verksamheter.	PCQ,SCQ, MSQ-R, MBI, skriftligt material,ostrukturerad intervju.	Samvetet ses som en tillgång när det finns möjligheter att uppmärksamma och tolka dess budskap. Om samvetet måste dövas finns det ett samband till emotionell utmattning.
17.	Stress of conscience and burnout in healthcare: the danger of deadening one's conscience	Glasberg, A.L. 2007	Att undersöka ifall det finns en koppling mellan samvetsstress och utbrändhet och att skapa en	Kvantitativ och kvalitativ studie, fyra delstudier. I,II och IV genom enkät, III genom-	I) n= 662, vårdare eller sköterskor i vårdarbete, II) n= 423, vårdare eller sköterskor i vårdar-	SCQ, PCQ, MBI, RS, strukturerad intervju	Ett dåligt samvete tycks ha ett samband med utbrändhet eftersom utbrändheten har samband med re-

			bättre förståelse för de omständigheter som är relaterade till samvetsstress och utbrändhet.	intervjuer, The statistical package for the social sciences(SPSS), innehållsanalys	bete, III) n= 30, personer i ledarskapsuppgifter, IV) n=423, vårdare eller sköterskor i vårdarbete.		spondenternas oförmåga att handla enligt sin moraliska övertygelse.
18.	Ethical competence and moral distress in the health care sector	Kälvemark Sporrang, S., 2007	Att undersöka etiska dilemman och begreppet moralisk stress. Att utföra en intervention, med syfte att höja den etiska kompetensen, och att utvärdera interventionen.	Kvalitativ och kvantitativ studie, I) fokusgrupp intervju, II) enkät,III) tre föreläsningar om etik, tre etiska ronder, IV) enkät,I) innehållsanalys, II och IV) t-test, ANOVA.	I)Tre fokusgrupper intervjuades, sjukhuspersonal och farmaceuter. II) n=259 IV) n= 184	semistrukturerad intervju, enkäter som grundar sig på de tidigare intervjuerna	Etiska dilemman kan uppstå i situationer med motstridiga krav, intressekonflikter, resursbrist, att krav och resurser inte stämmer överens.
19.	Stress of conscience and burnout among healthcare of older people	Åhlin, J. 2015	Att beskriva, jämföra och undersöka longitudinella samband mellan samvetsstress, syn på samvete, utbrändhet, socialt stöd och personcentrerad vård bland åldrings-	Kvalitativ och kvantitativ studie. I-II) enkäter. III-IV) intervjuer I-II) partiell least squares regression, t-tester, hierarkisk klusteranalys, beskrivande stati-	I) n= 983, II) n= 488, III) n=8, IV) n= 7, vårdpersonal inom äldreomsorgen	SCQ, PCQ, MBI, PCCQ, SocIS, Intervjuer som uppmuntrar till att berätta (narrativ)	Vårdpersonalen upplever sig förhindrad att ge den vård deras samvete uttrycker. Att uppleva sitt samvete som en börda, att uppleva höga nivåer av känslomässig utmattning och cynism och att

			vårdens personal.	stik III-IV) innehållsanalys			bevittna konflikter i arbetsgemenskapen hade ett samband med samvetsstress.
--	--	--	-------------------	------------------------------	--	--	-----------------------------------------------------------------------------